

HABILIDADES BLANDAS PARA EL ÉXITO PROFESIONAL Y PERSONAL

Módulo 2: Comunicación Efectiva

Escucha Activa

Sesión 18: Superar Barreras de
la Escucha Activa



DATO CURIOSO

- La falta de escucha es la causa de más del 60% de los malentendidos en el trabajo”
(Fuente: Harvard Business Review).
- ¿Han enfrentado conflictos por no sentirse escuchados?



Resumen de Principios de la Escucha Activa

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN
Definición de Escucha Activa	Habilidad comunicacional que implica prestar total atención al interlocutor, captar tanto el contenido verbal como el lenguaje no verbal, y responder de manera que se valida la conversación.
Elementos Esenciales	Comprensión: Captar el mensaje completo del hablante. Retención: Recordar la información clave. Respuesta: Proporcionar feedback adecuado y constructivo.
Atención Plena	Estar completamente presente y consciente del momento actual, concentrarse totalmente en el hablante.
Empatía	Entender y compartir los sentimientos del hablante, facilitar una comunicación más profunda y significativa.
Feedback Constructivo	Proporcionar retroalimentación clara, específica y respetuosa, mejorar la comprensión y el desempeño.
Beneficios Profesionales	- Mejora de Relaciones Interpersonales. - Resolución de Conflictos. - Desarrollo Personal y Profesional.

Objetivo de la sesión

1. Reconocer las principales barreras que dificultan la escucha activa.
2. Diseñar estrategias grupales para superarlas



Barreras Comunes en la Comunicación



Barreras Internas

- **Prejuicios:** Ideas preconcebidas que afectan la percepción.
- **Falta de interés:** Desinterés en el tema o en el interlocutor.
- **Distacciones mentales:** Pensamientos que desvían la atención.



Barreras Externas

- **Ruido:** Sonidos que interfieren con la comunicación.
- **Multitarea:** Realizar varias actividades al mismo tiempo.
- **Tecnología:** Uso excesivo de dispositivos electrónicos.



Superando las Barreras

- Reconocer y abordar prejuicios.
- Mostrar interés genuino en el tema y el interlocutor.
- Minimizar distracciones mentales y externas.
- Crear un ambiente propicio para la comunicación.



Ejercicio: Identificación y Superación de Barreras en la Comunicación

- Formamos grupos de 4-5 personas.
- Se asigna a cada grupo una categoría de barreras (internas o externas).
- Cada grupo discute y anota ejemplos específicos de barreras dentro de su categoría. Por ejemplo:
 - **Barreras Internas:** Prejuicios, falta de interés, distracciones mentales.
 - **Barreras Externas:** Ruido, multitarea, tecnología.
- Cada grupo debe también proponer al menos una estrategia para superar cada barrera identificada.



Estrategias para Superar Barreras en la Comunicación



Autoevaluación

- Proceso de reflexión personal para identificar y analizar las propias barreras en la comunicación.
- **Importancia:** Ayuda a reconocer prejuicios, distracciones y falta de interés.
- **Estrategias:**
 - Realizar un diario de comunicación.
 - Pedir retroalimentación a compañeros y profesores.
 - Reflexionar sobre situaciones de comunicación difíciles.



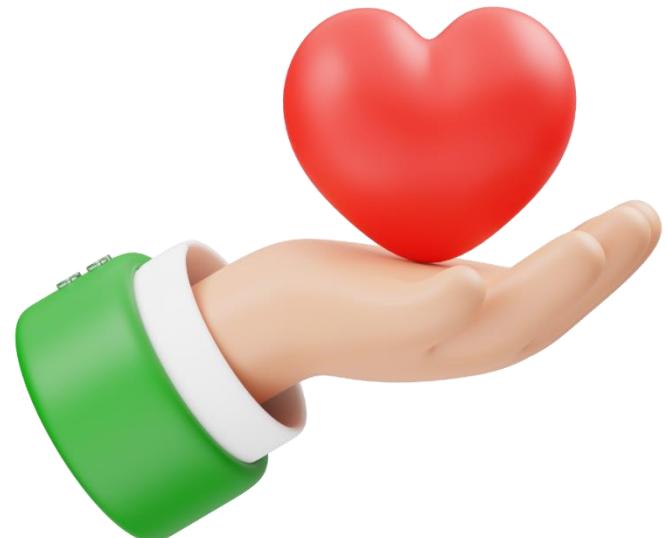
Pausas Conscientes

- Momentos de pausa intencional durante la comunicación para reflexionar y reorganizar pensamientos.
- **Importancia:** Permite reducir el estrés y mejorar la claridad del mensaje.
- **Estrategias:**
 - Practicar técnicas de respiración profunda.
 - Tomarse unos segundos antes de responder.
 - Utilizar pausas para verificar la comprensión del mensaje.



Reforzar la Empatía

- Capacidad de entender y compartir los sentimientos de los demás.
- **Importancia:** Facilita una comunicación más profunda y significativa.
- **Estrategias:**
 - Practicar la escucha activa.
 - Mostrar interés genuino por el interlocutor.
 - Validar los sentimientos y perspectivas de los demás.



Trabajo grupal

- Revisar el siguiente documento:
<https://psicologotorrejonvelasco.es/como-superar-las-barreras-de-la-comunicacion-estrategias-efectivas/>
- Responda en grupo estas preguntas:
 1. **¿Cómo podrían aplicar la escucha activa para mejorar sus relaciones interpersonales en el inicio de su vida profesional?**
 - Incluyan ejemplos específicos de situaciones donde una escucha activa puede prevenir malentendidos o fortalecer el trabajo en equipo.
 2. **De las estrategias mencionadas en el artículo (escucha activa, lenguaje claro, adaptación, medios visuales y empatía), ¿cuál consideran más importante para superar barreras de comunicación en un entorno multicultural, como una universidad o una empresa global? ¿Por qué?**
 - Discutan cómo podrían implementar esa estrategia en un caso práctico y los retos que podrían enfrentar al hacerlo.



Bibliografía

- 1. Pérez, C. (2012).** *Gestión de la Comunicación en las Organizaciones*. Editorial Universitaria.
- 2. Ríos Pacheco, E. F., & Páez Quintana, H. A. (2020).** *Estrategias de Comunicación: Diseño, Ejecución y Seguimiento*. Red Iberoamericana de Pedagogía.
- 3. Goleman, D. (1995).** *Inteligencia Emocional*. Editorial Kairós.

Recursos Digitales

- 1. Superando Barreras de Comunicación: 5 Estrategias Efectivas para el Éxito**
 - [Leer el artículo](#)
- 2. Cómo Superar las Barreras de la Comunicación: Estrategias Efectivas**
 - [Leer el artículo](#)
- 3. Barreras de la Comunicación: Superando Obstáculos para un Diálogo Efectivo**
 - [Leer el artículo](#)