

# Escuche con atención

## Habilidad de comunicación



**Escuche con atención:** La manera en que escuchamos a los demás debe ser un proceso activo, en vez de algo pasivo. Esto significa participar en la conversación en vez de ser una audiencia. Las personas que escuchan con atención demuestran que están escuchando, animan a la persona que habla para que comparta sus ideas y se esfuerzan por entenderla.

### Demuestre que usted está escuchando

---

**Haga a un lado todas las distracciones.** Si usted está viendo la TV, utilizando su teléfono o haciendo otras cosas mientras escucha a alguien, esto le dice a la persona que habla que sus palabras no son importantes. Si usted hace a un lado las distracciones, podrá concentrarse en la conversación y ayudará a la persona a sentirse escuchada.

**Utilice la comunicación verbal y no verbal.** El uso de un lenguaje corporal y de señales verbales breves que coinciden con las emociones de la persona que habla (por ejemplo, responder con emoción si la persona que habla está emocionada) demuestran interés y empatía.

**Verbal:** "así es / claro" "qué interesante" "eso tiene sentido" "entiendo"

**No verbal:** asentir con la cabeza reacción al contenido emocional (p. ej. sonreír) contacto visual

### Anime a la persona a que comparta sus Ideas

---

**Haga preguntas abiertas.** Este tipo de preguntas animan a la persona a que responda con explicaciones y descripciones, en vez de una respuesta "sí" o "no". Las preguntas abiertas le indican a la persona que habla que usted está escuchando y desea saber más.

"¿Cómo es \_\_\_?" "¿Cómo te sentiste cuando \_\_\_?" "¿Puedes contarme más sobre \_\_\_?"  
"¿Cómo haces \_\_\_?" "¿Qué te gusta de \_\_\_?" "¿Qué piensas acerca de \_\_\_?"

**Utilice las reflexiones.** Resuma con sus propias palabras los puntos más importantes de la persona que habla. Asegúrese de incluir el contenido emocional, aún si solamente se transmitió a través del tono de voz o el lenguaje corporal.

**Persona que habla:** He tenido dificultades en el trabajo. Tengo mucho que hacer y no puedo con todo. Mi jefe está frustrado porque no se terminan los pendientes, pero no puedo evitarlo.

**Oyente:** Me parece que estás haciendo tu mejor esfuerzo, pero hay demasiado trabajo. ¡Debe ser muy estresante!

### Esfuércese por entender

---

**Preste atención.** Escuchar significa prestar atención al lenguaje corporal, al tono de voz y al contenido verbal. Concéntrese en escuchar y evite las distracciones mentales, tales como pensar en lo que dirá a continuación. De ser posible, deje las conversaciones sensibles para algún momento de tranquilidad con pocas distracciones.

**Escuche con la mente abierta.** Su objetivo es entender el punto de vista de la persona que habla, aún si no está de acuerdo con él/ella. Evite formar opiniones/juicios hasta que entienda totalmente su perspectiva.