

Rodrigo Ortiz Crespo

Aprender a escuchar



**Cómo desarrollar la capacidad de
escucha activa**

www.elcomercial.net

Rodrigo Ortiz Crespo

Aprender a escuchar

Cómo desarrollar la capacidad de escucha
activa



Aprender a escuchar
Rodrigo Ortiz Crespo
© Rodrigo Ortiz Crespo
© Editorial Lulu
ISBN 978-1-84799-233-8
Impreso en USA
Noviembre 2007

INDICE

Capítulo	Página
Prólogo	5
1. La necesidad de saber escuchar	7
2. Las barreras de la escucha	19
3. El proceso de la escucha activa	27
4. Prepararse para escuchar	35
5. La posición y la mirada durante la escucha	45
6. Las técnicas de la escucha activa	53
7. El lenguaje no verbal	71
8. Obtener las ideas principales	83
9. La retroalimentación	89
10. Las reglas de oro de la escucha activa	93
Bibliografía	99

PROLOGO

Las empresas demandan profesionales con una determinada formación y con ciertas actitudes. Valoran al mismo nivel la formación intelectual y las competencias profesionales. Entre otras destacan la flexibilidad, el dinamismo, la perseverancia, la competencia para el trabajo en equipo, la capacidad de toma de decisiones, la asertividad, y por supuesto, la habilidad de escucha activa.

En el mundo actual de los negocios, el éxito depende en gran medida de la comunicación efectiva entre las personas, favoreciendo un ambiente positivo para el desempeño y contribuyendo a lograr los objetivos. Un buen comunicador domina la capacidad para hablar en público y la escucha activa.

Saber escuchar es el ingrediente clave de la comunicación efectiva. Escuchando lograremos mejorar la comunicación, incrementar el nivel de comprensión y conocimiento, acrecentar la eficacia en el trabajo, aumentar la productividad, reducir la pérdida de tiempo, reforzar las relaciones con los clientes, aminorar tanto los conflictos internos como los externos y desarrollar las habilidades de liderazgo.

Los bajos rendimientos empresariales son la consecuencia de no escuchar adecuadamente al mercado, a los clientes y a los empleados. Según los estudios de inteligencia emocional de Daniel Goleman, las personas con una mayor habilidad de escucha son las que tienen más éxito en su profesión.

Determinadas investigaciones han demostrado que existe una mayor relación entre la capacidad de escucha y las calificaciones obtenidas durante la etapa académica, que entre el coeficiente de inteligencia y las calificaciones. De hecho, estudiantes con una desarrollada capacidad de escucha obtienen mejores notas que otros estudiantes con un mayor coeficiente de inteligencia.

Dominar la escucha activa no sólo es relevante en el ámbito profesional, sino también en el ámbito personal. Escuchando fortaleceremos las relaciones familiares, en la pareja y con las

amistades, reduciremos las disputas, disminuirémos los malentendidos, progresaremos en el entendimiento y comprenderemos mejor las razones y las emociones de nuestros seres queridos.

Todos deberíamos saber escuchar, pero muy pocos tienen desarrollada esta capacidad. Con la lectura de este relato ameno, breve, sencillo y entretenido, aprenderemos a escuchar.

Madrid, Septiembre 2007

Rodrigo Ortiz Crespo

CAPITULO 1

LA NECESIDAD DE SABER ESCUCHAR

«Hablar es una necesidad, escuchar es un arte»

Goethe

A lo largo del tiempo que dediqué a mis dos primeros trabajos como gestor de cuentas en Unilever y Heineken, siempre en el ámbito de las ventas, mis jefes me comentaban que no sabía escuchar. Solía interrumpir a mis interlocutores, ya fueran clientes o compañeros de trabajo. No prestaba la suficiente atención ya que pensaba lo que a continuación iba a decir.

Mi exigua capacidad de escucha provocaba que no captara completamente el mensaje de mis clientes, ni descubriera sus verdaderas necesidades. Esta circunstancia frenó el cierre de algunas operaciones comerciales. Cuando interrumpía y no prestaba la atención requerida a mis compañeros, familiares y amistades, surgía la falta de comunicación. A su vez, la falta de comunicación impedía el desarrollo fructífero de las relaciones personales y profesionales.

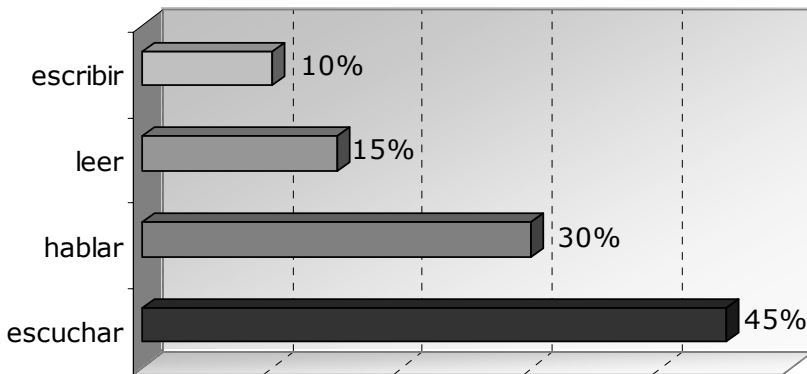
Reconocí mis deficiencias escuchando. Busqué libros y artículos relacionados con la escucha activa. Analicé y estudié las distintas barreras, las técnicas y las habilidades para desarrollar la escucha. Aprendí las destrezas y las prácticas de los mejores oyentes. Sobre todo, examiné cómo escuchaba Jesús Álvarez Quintero, el famoso periodista y comunicador. Descubrí las posturas que utiliza cuando entrevista a sus invitados, su mirada fija manifestando interés por su interlocutor, su capacidad para estar atento, nunca interrumpe, cómo alienta a su entrevistado para que continúe hablando y desvelando sus experiencias, y además, el empleo de la técnica de las preguntas.

Todos los conocimientos que encontré, analicé y adquirí, me permitieron desarrollar mi capacidad de escucha. A partir de entonces, las comunicaciones se tornaron más efectivas. Comencé a comprender mejor las necesidades de mis clientes. Los vínculos con ellos se fortalecieron. Mis ventas empezaron a progresar

significativamente. Las relaciones con mis compañeros y amigos se acrecentaron. Todos estos conocimientos se desvelan y se exponen en el presente libro.

Escuchar confiere sentido a la comunicación. Escuchar es la mitad del secreto de la comunicación. Pero, ¿qué es la comunicación? La comunicación es el acto de transmitir un mensaje desde el emisor al receptor utilizando un canal y un código determinado. Comunicar es compartir la información, poner en común el mensaje. Gracias a la escucha, el receptor podrá descubrir dicha información.

Según diversos estudios, cuando nos comunicamos, empleamos el tiempo de la siguiente forma: escribir 10%, leer 15%, hablar 30% y escuchar 45%. Como se desprende de estas investigaciones, el mayor tiempo de la comunicación se destina a escuchar ya que pasamos más tiempo recibiendo información que transmitiéndola.



Todos aprendemos a hablar, leer y escribir en el colegio. Sin embargo, no existe una formación académica específica para aprender a escuchar.

Con escuchar ocurre igual que con respirar. Todos debemos respirar, pero muy pocos saben respirar bien.

Diferencias entre oír y escuchar

Muchas personas creen que oír y escuchar es lo mismo. No obstante, hay grandes diferencias entre oír y escuchar.

Oír es un fenómeno que pertenece al orden fisiológico, dentro del territorio de las sensaciones. Nuestro sentido auditivo nos permite percibir los sonidos en mayor y menor medida. Oír es sencillamente percibir las vibraciones del sonido. Es recibir los datos suministrados por el emisor. Oír es pasivo.

Escuchar es la capacidad de captar, atender e interpretar los mensajes verbales y otras expresiones como el lenguaje corporal y el tono de la voz. Representa deducir, comprender y dar sentido a lo que se oye. Es añadir significado al sonido. Escuchar es oír más interpretar.

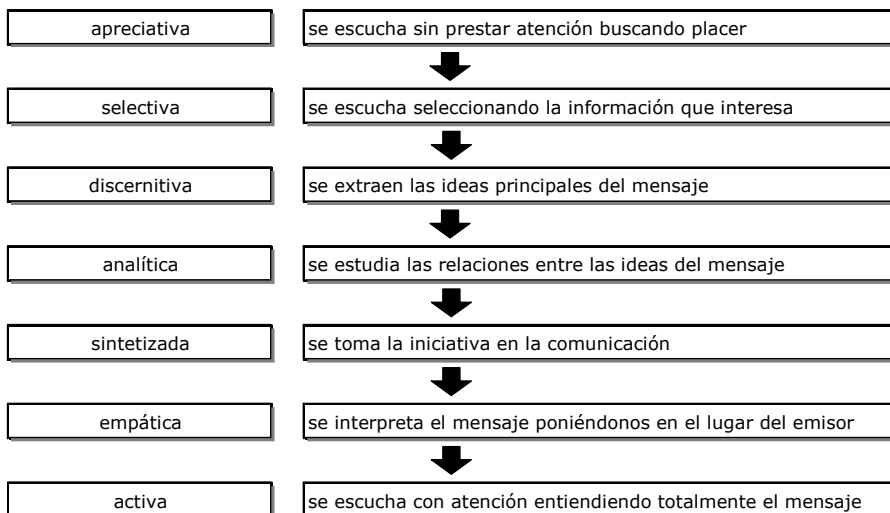
$$\boxed{\text{escuchar}} = \boxed{\text{oír}} + \boxed{\text{interpretar}}$$

Escuchar pertenece al orden interpretativo del lenguaje. Entraña la comprensión del lenguaje. Incluso escuchamos los silencios de quien nos habla, sus gestos, sus expresiones faciales, y todo ello lo interpretamos personalmente. Escuchar es activo. Podemos dejar de escuchar cuando queramos. Todos sabemos oír, pero muy pocos saben escuchar.

Oír	Escuchar
Orden fisiológico	Orden interpretativo del lenguaje
Percibir el sonido	Interpretar el sonido
Pasivo	Activo

Los diferentes tipos de escucha

Existen diferentes tipos de escucha: apreciativa, selectiva, discernitiva, analítica, sintetizada, empática y activa.



Escucha apreciativa

La escucha apreciativa es aquella mediante la cual escuchamos sin prestar atención, de manera relajada, buscando placer o inspiración. Se oye por entretenimiento. No prestamos atención. Estamos concentrados en nuestros propios pensamientos ajenos al mensaje de la propia escucha.

Un ejemplo de escucha apreciativa es cuando escuchamos en la radio la música que nos gusta.

Escucha selectiva

La escucha selectiva es aquella que se practica cuando escuchamos seleccionando la información que nos interesa. Oímos algunos elementos del comunicado y el resto se deja de lado. Escuchamos sólo ciertos puntos de la conversación. Se presta atención tan sólo a una parte del mensaje, aquella que se considera más importante para el receptor.

Una muestra de escucha selectiva es cuando participamos en una conferencia y sólo captamos los mensajes e ideas que nos interesan o creemos que nos pueden ser de utilidad.

Escucha discernitiva

La escucha discernitiva es aquella a través de la cual escuchamos el mensaje completo y determinamos los detalles más relevantes. Se centra en el fondo y no en la forma. Permite al receptor seguir el hilo del argumento, separando las ideas principales de las secundarias.

Un ejemplo de escucha discernitiva es cuando los estudiantes cogen apuntes en clase y resumen las lecciones que imparten los profesores.

Escucha analítica

La escucha analítica es aquella por la que escuchamos el orden y el sentido de la información para entender la relación entre las ideas, reflexionando sobre el mensaje. Buscamos la información concreta en el comunicado del emisor, separando dicha información de las emociones. Comprendemos el contenido conceptual y su interrelación. Analizamos la comunicación y examinamos si las conclusiones son lógicas y correctas. Realizamos preguntas a nuestro interlocutor para descubrir los motivos subyacentes del mensaje.

Una demostración de escucha analítica es la que realizan los psiquiatras a sus pacientes.

Escucha sintetizada

La escucha sintetizada es aquella mediante la cual tomamos la iniciativa de la comunicación hacia nuestros objetivos. A través de la escucha se dirige la conversación para lograr la información o un comportamiento de nuestro interlocutor deseado. Realizamos afirmaciones o preguntas dirigidas para que conteste con sus ideas.

Una muestra de escucha sintetizada es cuando los comerciales quieren obtener información precisa sobre el cliente durante la fase de descubrimiento de las necesidades del mismo.

Escucha empática

La escucha empática es aquella por la que escuchamos sin prejuicios, poniéndonos en el papel de quien nos habla, apoyándole y aprendiendo de su experiencia. Asimilamos las palabras y llegamos a lo que hay detrás de ellas. Oímos con la intención de comprender sus sentimientos. Apreciamos el punto de vista de la otra persona. Mediante la escucha empática se interpreta el mensaje a través del mundo del emisor. Consiste en comprender profundamente a quien nos habla en los términos de su propio marco de referencia, tanto emocional como intelectualmente.

La empatía es la capacidad de ponernos en el lugar del otro. Es una destreza básica de las relaciones interpersonales. Escuchar con empatía significa hacer un esfuerzo para entender lo que siente nuestro interlocutor en cada momento. Ayuda a acercarnos a aquella parte de las vivencias del otro que todavía no ha expresado. Implica entrar en su mundo y ver las cosas desde su punto de vista.

La empatía cambia la disposición de nuestro interlocutor, pues al sentirse comprendido, nos revelará más información sobre sus pensamientos y sentimientos. Permite el conocimiento profundo de los demás.

Escuchar con empatía conlleva salir del propio yo para sumergirse en el otro. Posponer el yo no implica perderlo o renunciar a él. No significa pensar lo mismo que nuestro interlocutor, ni sentir como él siente. Debemos aceptar y respetar sus ideas y emociones, comprender y tomar interés por sus problemas y puntos de vista.

Un ejemplo de escucha empática es la que practican muchas madres cuando los hijos le cuentan algún problema personal.

Para ser un oyente empático debemos practicar los siguientes consejos:

- Mostrar una disposición física y mental para prestar atención al emisor.
- Posponer nuestras suposiciones, prejuicios y preocupaciones. Presentar en todo momento una mente abierta.
- No evaluar, ni juzgar, ni descalificar a la persona que nos habla.
- Estar alerta al lenguaje no verbal, así como al tono de la voz que emplea el otro.
- Imitar las expresiones faciales y los gestos corporales.
- Mantener la cordialidad durante la escucha y seguir el pensamiento del orador.
- Percatarse de los sentimientos, emociones y valores de nuestro interlocutor.
- Entender sus puntos de vista.
- Comprender su diferente visión del mundo e intentar sumergirnos en él.
- Captar el sentido de su mensaje, poniéndonos en su lugar.

Escucha activa

La escucha activa es aquella que representa un esfuerzo físico y mental para obtener con atención la totalidad del mensaje, interpretando el significado correcto del mismo, a través del comunicado verbal, el tono de la voz y el lenguaje corporal, indicándole a quien nos habla, mediante la retroalimentación, lo que creemos que hemos comprendido. Significa escuchar con atención y concentración, centrar toda nuestra energía en las palabras e ideas del comunicado, entender el mensaje y demostrarle a nuestro interlocutor que se siente bien interpretado.

La escucha activa demanda que nos introduzcamos en la mente de quien nos habla e interpretemos el mensaje desde su punto de vista. Centramos toda la atención en captar y comprender el comunicado, los pensamientos y las emociones de nuestro interlocutor.

Evitamos las distracciones y apartamos nuestros pensamientos de la mente para concentrarnos totalmente en la escucha. Se requiere realizar un elevado esfuerzo mental y una gran inversión de energía.

La escucha activa es la más completa e importante. Incorpora todos los elementos de la escucha empática y analítica, así como variables de la escucha sintetizada y discernitiva.

Beneficios de la escucha activa

La escucha activa permite a los vendedores descubrir las necesidades, los gustos, los deseos y las expectativas de los clientes, conocerlos mejor, ganarse su confianza, estrechar los lazos y fidelizarlos. Colabora para alcanzar el éxito en el mundo de las ventas.

Mediante la escucha, los líderes reconocen las inquietudes, los objetivos y los factores motivadores de los miembros de su equipo. Facilita el liderazgo.

La escucha activa habilita el desarrollo de las relaciones personales con los compañeros del trabajo, los familiares y las amistades.

Los principales beneficios que brinda la escucha activa son:

- Creamos un clima positivo para la comunicación, logrando que ésta sea más efectiva.
- Captamos el sentido exacto del mensaje del emisor, reduciendo los malentendidos.
- Obtenemos información relevante sobre nuestro interlocutor. Al escuchar activamente a nuestro emisor, se le muestra que tenemos consideración por su punto de vista, acrecentando su autoestima. Esto provoca que nos facilite información importante.
- Aprendemos de las experiencias de nuestros interlocutores. Adquirimos nuevos conocimientos enriquecedores.
- Al prestar atención al emisor, podemos identificar sus objetivos y sus sentimientos, reflexionar sobre su mensaje, confirmar la congruencia de la información facilitada y buscar soluciones a los problemas que van surgiendo.
- Demostrando interés por quien nos está hablando, podemos solicitar aclaraciones o ampliaciones de la información suministrada.

- Reducimos los conflictos profesionales y personales como consecuencia de una mejor comunicación y la disminución de las malas interpretaciones y los malentendidos.
- Al valorar a nuestro interlocutor y demostrarle consideración, conseguimos ganarnos su confianza, ya sea un cliente, un compañero de trabajo, un familiar o un amigo.
- Además, fortalecemos las relaciones con los clientes, los compañeros, los familiares y las amistades.
- Gracias a la información que obtenemos y la confianza ganada, incrementamos la capacidad para influir sobre ellos.
- Escuchando activamente controlaremos y dirigiremos la conversación hacia los objetivos que nos marquemos.
- Mejoramos nuestras habilidades de liderazgo.
- Proyectamos sobre nuestro interlocutor una imagen de respeto, consideración, comprensión e inteligencia.
- Logramos mayor productividad en el trabajo ya que conocemos y comprendemos mejor a nuestros interlocutores, las relaciones son más estrechas y ahorramos tiempo y energía al evitar los malentendidos.

El test de capacidad de escucha activa

A continuación se ofrece un test para medir la capacidad de escucha activa.

El éxito profesional depende de nuestra capacidad de comunicación. Un buen comunicador domina tanto la destreza para hablar en público como la habilidad de escuchar activamente. Escuchar es el ingrediente clave de la comunicación efectiva.

Gracias a la escucha activa captaremos mejor el comunicado y los sentimientos de nuestro interlocutor, nos ganaremos su confianza, estrecharemos la relación, reduciremos los conflictos y acrecentaremos nuestra capacidad de persuasión.

En «Aprender a escuchar» descubrirás las técnicas para desarrollar tu capacidad de escucha activa a través del proceso de escucha y lograr el éxito profesional y personal.

Rodrigo Ortiz es licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales, master en Dirección de Marketing y Gestión Comercial, tiene una gran experiencia en ventas en empresas multinacionales de gran consumo, ha escrito numerosos artículos sobre management, y además, gestiona uno de los mejores portales en internet relacionados con el mundo comercial.

ID: 1434419
www.lulu.com

ISBN 978-1-84799-233-8



9 781847 992338