



## Evaluación de hábitos de escucha LEAD to Succeed

Sección 6: 1.15

Esta actividad le ayudará a evaluar sus habilidades auditivas. Responda a todas las preguntas.

Recuerde, ¡no hay respuestas correctas o incorrectas! El resultado de esta autoevaluación es reflexionar sobre sus hábitos de escucha y cómo puede mejorar.

Al responder a cada pregunta, lo mejor es que reflexione sobre cómo interactúa con un compañero de trabajo o supervisor en una conversación individual. Piense en esa persona cuando responda a cada pregunta.

Marque con un círculo su respuesta para cada pregunta y sume sus puntajes: sume sus puntajes según la siguiente referencia:

| Pregunta  | Normalmente | Algunas veces           | Rara vez |
|---|-------------|-------------------------|----------|
| 1. Mantengo el contacto visual cuando tengo una conversación con un compañero de trabajo o un supervisor.   | 3           | 2                       | 1        |
| 2. Determino si las ideas de mi compañero de trabajo o de mi supervisor merecen o no la pena únicamente en función de su apariencia y su forma de exponerlas. | 1           | 2                       | 3        |
| 3. Intento comprender el mensaje desde el punto de vista de la otra persona.  | 3           | 2                       | 1        |
| 4. Escucho más los hechos concretos que el panorama general.  | 1           | 2                       | 3        |
| 5. Escucho el contenido fáctico y la emoción detrás de las palabras literales.  | 3           | 2                       | 1        |
| 6. Formulo preguntas para aclarar y comprender.   | 3           | 2                       | 1        |
| 7. No juzgo lo que alguien está diciendo hasta que termina de hablar.   | 3           | 2                       | 1        |
| 8. Hago un esfuerzo consciente para evaluar la lógica y la consistencia de lo que se dice.  | 3           | 2                       | 1        |
| 9. Mientras escucho, pienso en lo que voy a decir en cuanto tenga la oportunidad.   | 1           | 2                       | 3        |
| 10. Intento tener la última palabra.  | 1           | 2                       | 3        |
| <b>Totales por columna</b>  |             |                         |          |
|   |             | <b>Puntuación final</b> |          |

# **Solo para el facilitador**

**Buen oyente: puntuación igual o superior a 27**

**Buen oyente, pero podría mejorar: puntuación de 22 a 26**

**Es necesario mejorar: puntuación por debajo de 22**

## Folleto de hábitos de escucha

### 1. Prestar atención

Preste toda su atención al orador y reconozca el mensaje. Reconozca que la comunicación no verbal también “habla” en voz alta.

- Mire directamente al orador.
- Deje a un lado los pensamientos que le distraen.
- No prepare mentalmente una refutación.
- Evite distraerse con factores ambientales. Por ejemplo, conversaciones paralelas.
- “Escuche” el lenguaje corporal del orador.

### 2. Demostrar que está escuchando

Utilice su propio lenguaje corporal y sus gestos para demostrar que está atento.

- Asienta de vez en cuando.
- Sonría y utilice otras expresiones faciales.
- Asegúrese de que su postura sea abierta e interesada.
- Anime al orador a continuar con pequeños comentarios verbales como “sí” y “ajá”.

### 3. Proporcionar comentarios

Nuestros filtros personales, suposiciones, juicios y creencias pueden distorsionar lo que escuchamos. Como oyente, su papel es comprender lo que se dice. Para ello, puede ser necesario que reflexione sobre lo que se dice y que formule preguntas.

- Reflexione sobre lo dicho parafraseando. “Lo que escucho es...” y “Suena como si estuviera diciendo...” son excelentes maneras de reflejar lo dicho.
- Formule preguntas para aclarar ciertos puntos. “¿A qué se refiere cuando dice...?” “¿Es esto lo que quiere decir?”
- Resuma periódicamente los comentarios del orador.

#### 4. Postergar el juicio

Interrumpir es una pérdida de tiempo. Frustra al orador y limita la comprensión total del mensaje.

- Permita que el orador termine cada punto antes de formular preguntas.
- No interrumpa con argumentos contrarios.

#### 5. Responder apropiadamente

La escucha activa está diseñada para fomentar el respeto y la comprensión. Obtiene información y puntos de vista. No aporta nada atacando al orador o menospreciándolo.

- Sea sincero, abierto y honesto en su respuesta.
- Haga valer sus opiniones con respeto.
- Trate a la otra persona de la forma en que cree que le gustaría ser tratada.

#### Puntos clave

Ser un oyente activo requiere mucha concentración y determinación. Los viejos hábitos son difíciles de romper, y si sus habilidades de escucha son tan malas como las de muchas personas, entonces tendrá que esforzarse mucho para acabar con ellos.

Hay cinco técnicas clave que puede utilizar para desarrollar sus habilidades de escucha activa:

1. Prestar atención.
2. Demostrar que está escuchando.
3. Proporcionar comentarios.
4. Postergar el juicio.
5. Responder apropiadamente.

Comience hoy mismo a utilizar técnicas de escucha activa para convertirse en un mejor comunicador, mejorar la productividad en su lugar de trabajo y desarrollar mejores relaciones.



Cómo utilizar este documento:

## **Sección 7: Desarrollar técnicas de escucha**

Preguntas de verdadero o falso 1.4 – 1.15

1. ¿Intentó librarse de esta conversación?
2. ¿Creyó que su línea de pensamiento debería ser obvia para la otra persona?
3. ¿Culpó a la otra persona por el problema en cuestión?
4. ¿Se ha encontrado a sí mismo repitiendo continuamente su punto de vista o respondiendo con cosas como “sí, pero” en un intento de convencer a la otra persona?
5. ¿Supuso que, si aportaba suficiente evidencia, la otra persona entendería su punto de vista?
6. ¿Sintió que tenía que ganar el desacuerdo para que sus ideas fueran puestas en práctica?
7. ¿Creía que era esencial evitar una situación molesta?
8. ¿Sintió que tenía el punto de vista más acertado sobre el problema en cuestión?
9. ¿Creía que la otra persona tenía malas intenciones hacia usted?
10. ¿Pensó en privado que la otra persona no estaba preparada para esta conversación o reunión, o que carecía de conocimientos suficientes sobre el problema en cuestión?

***Cualquiera de ellos es ejemplo de rutinas de pensamiento negativo.***

## **Sección 8: Escucha productiva**

Preguntas de verdadero o falso 1.3 – 1.12

1. ¿Consideró la posibilidad de que la otra persona pudiera basarse en información que usted desconoce?
2. ¿Intentó averiguar qué necesidades y preocupaciones tenía la persona que usted no tuviera?
3. ¿Se preguntó cómo sus decisiones, acciones o comentarios podrían haber influido en otros de una manera distinta a la que había previsto?
4. ¿Invitó a la otra persona a cuestionar su punto de vista o identificar información que podría estar pasando por alto?
5. ¿Cree que la persona tenía buenas intenciones, pero no era consciente de la manera como le afectaba su comportamiento?
6. ¿Supuso que la postura de la otra persona era tan racional como la suya?
7. ¿Supuso que la otra persona era lo suficientemente fuerte como para escuchar sus preocupaciones sobre sus acciones, decisiones o comentarios?
8. ¿Formuló preguntas a la otra persona para conocer mejor su forma de pensar?
9. ¿Cree que la otra persona quería aprender de sus errores?
10. ¿Compartió el pensamiento detrás de su posición, incluyendo los datos que estaba observando y su interpretación de los mismos?

***Cualquiera de ellos es ejemplo de rutinas de pensamiento productivo.***

*Este proyecto se financió con  
fondos de la subvención del Departamento de  
Agricultura de los Estados Unidos.*