



TALENTCONSULTING

# Fortaleciendo el Trabajo en Equipo a través de la Escucha Activa



¿Cómo te sientes cuando alguien te escucha con toda su atención?

¿Cómo sabes que alguien te está escuchando de verdad?

¿Cómo afecta a las relaciones la escucha?





# VIDEO N°1



# ¿QUÉ DIFERENCIA EXISTE ENTRE OIR Y ESCUCHAR?

## Oír

- Percibir las vibraciones del sonido.
- Recibir los datos suministrados por el emisor (atención).
- Es un acto pasivo.

## Escuchar

- Capacidad de captar, atender e **interpretar los mensajes** verbales y no verbales (concentración).
- Añadir significado al sonido.
- Es un acto activo/interpretativo.

## ¿QUÉ ES LA ESCUCHA ACTIVA?

Es la capacidad de escuchar activamente y con conciencia plena a otra persona, implica estar en plena concentración para procesar y comprender el mensaje que el otro individuo intenta comunicar.

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.



# BENEFICIOS DE LA ESCUCHA ACTIVA



Mejora la comunicación dentro de los equipos

Ayuda a resolver conflictos interpersonales

Permite que los colaboradores expresen sus opiniones

Impulsa productividad

# ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA ESCUCHA ACTIVA EN LOS EQUIPOS DE TRABAJO?

Permite comprender el mensaje.

Genera un ambiente positivo y aumenta la empatía.

Reduce los malos entendidos y evita el distanciamiento.

Ayuda a tomar mejores decisiones.

Sirve para aprender de la experiencia de otro.

Favorece la motivación.

Contribuye a la participación activa.

Mejora las relaciones interpersonales.

Contrarresta situaciones de tensión o conflictos.



# PAUTAS PARA REFORZAR LA ESCUCHA ACTIVA

**1. Comunicar atención:** Lenguaje corporal acorde al lenguaje verbal, contacto visual frecuente sin exagerar y asentir ocasionalmente.



- Posición de las manos.
- Movimientos de cabeza.
- Voz entrecortada (sollozos).
- Silencios.
- Orientación de la mirada.
- Gestos corporales.



# PAUTAS PARA REFORZAR EL ESCUCHA ACTIVA

**2. Expresar comprensión:** Lenguaje verbal, interviene con pequeñas palabras “entiendo”, “ajá”, “uhmm”.

**3. Parafrasear y preguntar:** Al terminar de escuchar, interactúa con las siguientes frases:

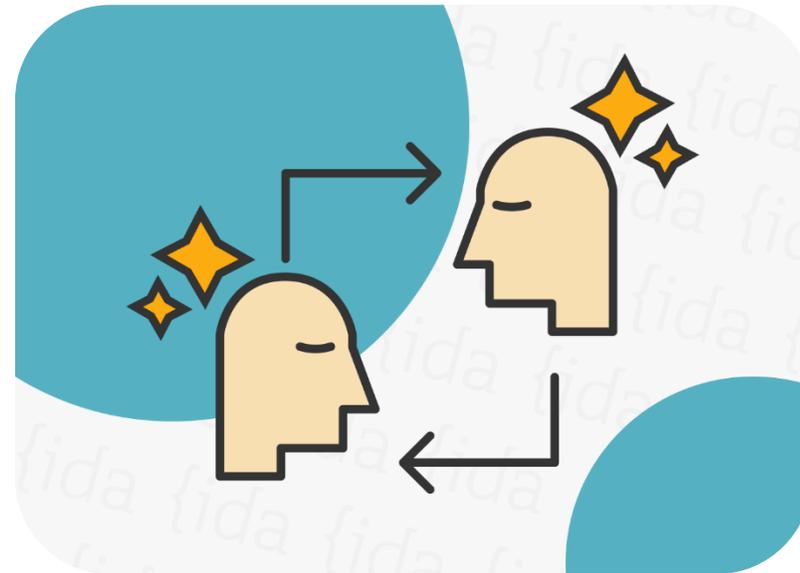


- “Lo que entiendo es que...”
- “No estoy seguro de entender...”
- “Permíteme comprobar si lo he entendido bien”.

## PAUTAS PARA REFORZAR EL ESCUCHA ACTIVA

4. **Empatiza:** Valida y comprende las emociones de la persona. Para demostrar esa actitud, usaremos frases como: “entiendo lo que sientes”, “noto que...”.

5. **Responde:** Ofrece una respuesta equilibrada sin realizar juicios personales, enfatiza los puntos fuertes, resalta los puntos de acuerdo sin dejar que las debilidades obstruyan una solución.



# PAUTAS PARA REFORZAR EL ESCUCHA ACTIVA

**6. Evitar las generalizaciones.** Los términos "siempre" y "nunca" raras veces son aciertos y tienden a formar etiquetas.

**7. Ambiente seguro:** Elegir un ambiente adecuado, tranquilo, íntimo y sin interrupciones.



## VIDEO N°2



¿Qué errores puedes observar en esta comunicación?

¿Qué pautas no se están tomando en cuenta?



## TE ACONSEJAMOS...

---

Elimina los distractores.

---

No le restes importancia al mensaje.

---

Evita juzgar anticipadamente.

---

Evita interrumpir o pide permiso.

---

Evita contar una historia propia.

---

Evita comparar.

---

Evita brindar consejos no solicitados.

---

Evita la personalización del problema.





*“Nuestro peor problema de comunicación es que no escuchamos para entender, sino que escuchamos para contestar.”*

*Stephen Covey  
Estados Unidos, 1932 - 2012  
Licenciado en administración de empresas,  
escritor y profesor estadounidense.*



*BE POSITIVE*



*“Plan Vive Sano”  
Programa de Asistencia Psicológica*

 989058761

**TC**  
TALENTCONSULTING