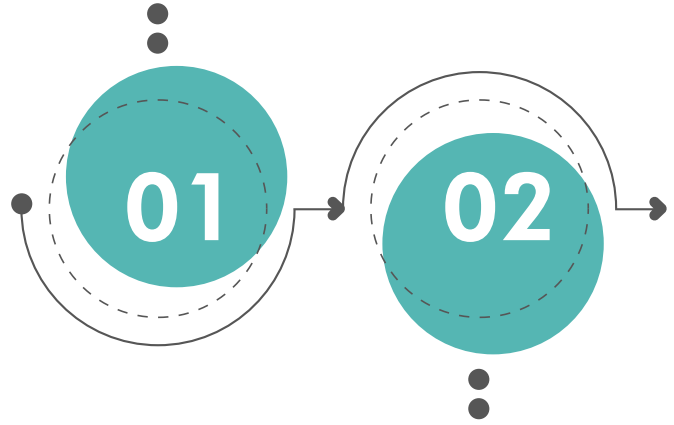


LAS 10 CLAVES DE LA ESCUCHA ACTIVA

talent@people

HACER QUE LA OTRA PERSONA SE SIENTA CÓMODA

Es fundamental buscar un contexto adecuado y relajado (espacio y tiempo) desde el inicio de la conversación.



ELIMINAR DISTRACCIONES

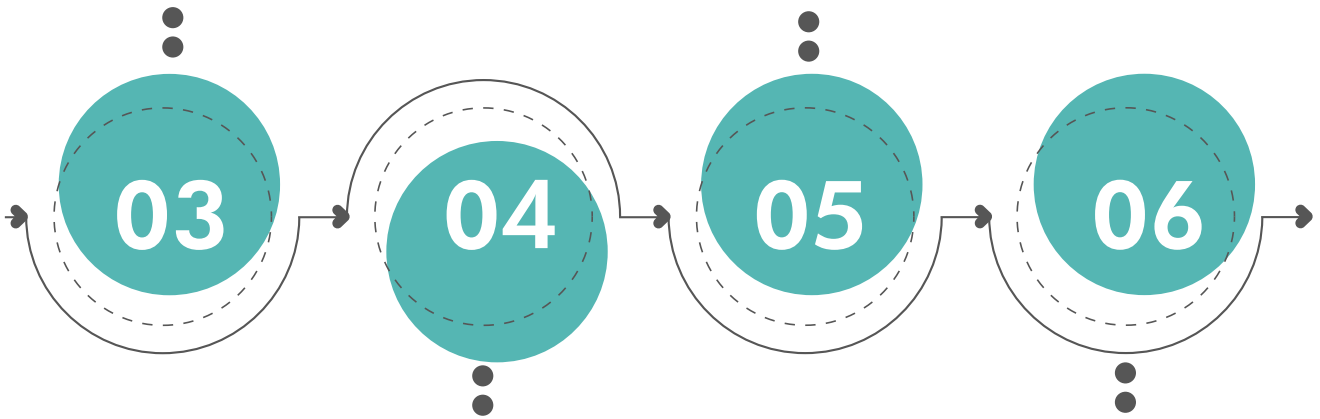
En cuanto nuestros pensamientos empiecen a divagar, volveremos a centrarnos en la conversación.

HACER PREGUNTAS

Las preguntas de tipo "abiertas" (empezando por "qué", "como", "cuál", etc.) ayudan a fomentar la comunicación y la escucha con la otra persona, mientras que las preguntas "cerradas" buscan una respuesta concisa, generalmente de tipo "sí" o "no".

MOSTRAR INTERÉS

Se trata simplemente de concentrarnos en la otra persona, estar atentos a lo que expresa tanto a nivel verbal como no verbal.



UTILIZAR LOS SILENCIOS

Si esperamos antes de responder, a menudo nuestro interlocutor continuará hablando y nos proporcionará más información que puede resultarnos útil o interesante.

MANTENER EL CONTACTO OCULAR

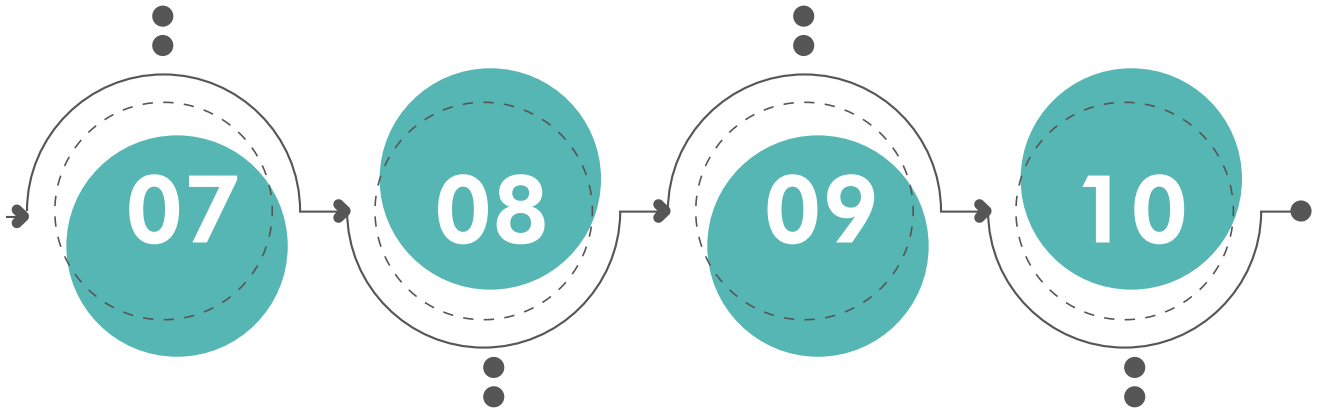
Este contacto debe ser frecuente sin exagerar.

DEJAR HABLAR, NO INTERRUMPIR

Es importante que se genere un espacio de conversación en el que la otra persona se encuentre cómoda.

NO IRRITARSE NI PERDER LA PACIENCIA

Evitar gestos de nerviosismo o impaciencia con las manos o los pies.



MOSTRAR COMPRESIÓN, EVITAR PREJUICIOS

Aunque no estemos de acuerdo con la otra persona, es importante que escuchemos sus argumentos y que aprovechemos para formular preguntas aclaratorias.

REFORMULAR O RESUMIR

Resulta muy útil para informar a la otra persona de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración.