

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

La “escucha activa” es lo que comúnmente decimos “saber escuchar”. Sabemos que el que escucha hace un esfuerzo superior, respecto del que habla, porque todos podemos oír, pero no todos sabemos escuchar.



Más información:

Dirección General de Trabajo
Dirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales y
Responsabilidad Social Empresarial Laboral

Teléfono: (01) 630 60 00, anexos 3044 / 3050
Contacto: dpsclrsel-2020@trabajo.gob.pe
Av. Salaverry n.º 655 – Jesús María



Síguenos en:



1) ¿Cuál es la diferencia entre oír y escuchar?

La diferencia reside en que oír es simplemente percibir vibraciones de sonido, mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye.

La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar, no sólo lo que la otra persona está expresando, sino también el captar los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen en lo que se está diciendo.

2) ¿Qué es la empatía?

La empatía es saber ponerse en el lugar de la otra persona, y tratar de pensar o comprender su punto de vista. Escuchar activamente es entender las emociones de los demás y los motivos de sus expresiones.

En conclusión, la empatía implica el comprometer nuestra capacidad de escuchar a la otra persona.

3) ¿Qué es el parafrasear?

Parafrasear significa expresar o decir, con nuestras propias palabras, lo que el emisor acaba de decir. Es muy importante, en el proceso de escucha, porque ayuda a comprender y clarificar lo que la otra persona está diciendo y permite verificar lo que realmente se está expresando y no malinterpretarse. Un ejemplo de parafrasear puede ser: "Entonces, según veo, lo que pasaba era que...", "Quieres decir que te sentiste...", etc.

En conclusión es asegurarse de haber escuchado bien.

4) ¿Qué es emitir palabras de refuerzo o cumplidos?

Pueden definirse como verbalizaciones que suponen un halago para la otra persona o refuerzan su discurso al transmitirle que se aprueba. Algunos ejemplos serían: "Esto es muy divertido", "Me encanta hablar contigo", "Debes ser muy bueno jugando al tenis", etc. Otro tipo de palabras menos directas, sirven también para transmitir el interés por la conversación. Ejemplo: "Bien", "Genial" o "¡Estupendo!".

5) ¿Cómo entendemos con claridad un mensaje?

Tenemos que informar a la otra persona nuestro grado de comprensión o la necesidad de una mayor aclaración.

Expresiones de resumen:

"Si no he entendido mal..."
"O sea, que lo que me estás diciendo es..."
"A ver si te he entendido bien..."



Expresiones de la aclaración:

"¿Es correcto?"
"¿Estoy en lo cierto?"

6) ¿Qué elementos facilitan la escucha activa?

- **Disposición psicológica:** Prepararse interiormente para escuchar.
- **Observar al otro:** identificar el contenido de lo que dice los objetivos y los sentimientos.
- **Expresar a la otra persona que lo escuchas con comunicación verbal** (ya veo, umm, uh, etc.) **con gestos** (contacto visual, inclinación del cuerpo, etc.)

7) ¿Qué elementos debemos evitar en la escucha activa?

- No distraernos. La curva de la atención se inicia en un punto muy alto, disminuye a medida que el mensaje continúa y vuelve a ascender hacia el final del mensaje. Hay que tratar de combatir esta tendencia haciendo un esfuerzo especial hacia la mitad del mensaje, con el objeto que nuestra atención no decaiga.
- No interrumpir a quien habla.
- No adelantar conclusiones.
- No juzgar las emociones de la otra persona.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- No rechazar lo que el otro está sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".
- No contar "tu historia" cuando el otro, necesita hablarte.
- No contra argumentar. Por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también".
- Evitar el "síndrome del experto": tener las respuestas al problema de la otra persona, antes que te haya contado la mitad de lo que desea relatar.

8) ¿Qué otros aspectos debemos tomar en cuenta para mejorar la comunicación?

Evitar colocar etiquetas a las personas. Las etiquetas no ayudan a que la persona cambie, refuerzan sus defensas lo que influye en que no escuchen lo que se les quiere decir. Asimismo, limitan la capacidad humana para valorar la personalidad de otros, afectando su autoestima y, por ende, deterioramos nuestras relaciones personales.

Cambiamos nuestro lenguaje de forma que no afecte a nuestro comportamiento ni el de los demás. Por ejemplo, decir «me siento», en vez de «soy» o «en estos momentos estoy», en vez de «tengo».

Obviar las generalizaciones. Detectamos generalizaciones cuando las personas dicen: "siempre", "nunca", "todos", "nadie", "todo", "nada", "todo el mundo", "cada", etc. Es diferente decir: "últimamente te veo algo ausente" a decir "siempre estás en las nubes".

Se deben evitar utilizar frases que cierren la comunicación. Para producir cambios, resultan más efectivas las expresiones del tipo: "la mayoría de las veces", "en ocasiones", "algunas veces", "frecuentemente". Son formas de expresión que permiten al otro sentirse valorado como persona.

Ser breve. Para que algo se entienda bien, es básico que el mensaje sea claro y conciso. Utilizar un vocabulario fácil de entender, que no sea muy técnico, incomprensible, no ambiguo. Hay que recordar que "lo bueno, si es breve, es dos veces bueno".

Abordarse los temas uno por uno. Al tratarse de un tema -en particular- no corresponde que se aborde otro, diferente al principal. Una forma de centrarse sería, por ejemplo, decir ¿podemos volver al tema que nos ocupa y poner este otro, en espera?

Evitar acumular emociones negativas. El no comunicar las emociones negativas, producen un estallido que conduciría a una hostilidad destructiva. Si se siente emocionalmente afectado/a, espere un poco, respire profundo, mantenga la calma y hable con voz uniforme y firme.

Eludir hablar sobre el pasado. Rememorar antiguas ventajas, o sacar a relucir los "trapos sucios" del pasado, no aporta nada provechoso y despierta malos sentimientos. El pasado solo debe sacarse a colación constructivamente.

Ser específico. Ser concreto, preciso, es una de las normas principales de la comunicación para avanzar. Si, por ejemplo, nos sentimos maltratados y deseamos más comprensión, no decir a su empleador "No me hace caso", "Me siento maltratado", "Siempre está ocupado/a". Tal formulación expresa un sentimiento, no comunicamos al otro lo que necesitamos o deseamos. En cambio, si hacemos una propuesta específica, probablemente tendríamos mejores resultados. Por ejemplo: ¿Qué le parece si ambos nos comprometemos a... y así podremos producir más?

Importancia de la comunicación no verbal

- La comunicación no verbal debe ir acorde con la verbal. Decir "ya sabes que me gusta como trabajas" con cara de fastidio, dejará a la otra persona peor que si no se hubiera dicho nada.
- Contacto visual, es el porcentaje de tiempo que se mira a los ojos de otra persona. El contacto visual debe ser frecuente, pero no exagerado.
- Afecto, es el tono emocional adecuado para la situación en la que se interactúa. Se basa en índices como el tono de voz, la expresión facial y el volumen de voz moderada (ni muy alto ni muy bajo).
- Elegir el lugar y el momento adecuado. En ocasiones, un buen estilo comunicativo, un modelo coherente o con un contenido.

adecuado pueden irse al traste si no hemos elegido el momento propicio para transmitirlo o entablar una relación.

- Si vamos a criticar o pedir explicaciones, debemos esperar a estar a solas con nuestro interlocutor (trabajador).
- Si vamos a elogiarlo, será bueno que esté con su grupo u otras personas significativas.
- Si ha comenzado una discusión y vemos que se nos escapa de las manos o que no es el momento apropiado, utilizaremos frases como: "si no te importa, podemos seguir discutiendo esto más tarde", para calmar la tensión del momento.