

# SKILL - COMMUNICATION TOOL- EMPHATIC LISTENING

Tool



## 1) DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA

### Nombre de la herramienta: Escucha empática

Es una técnica estructurada de escucha y cuestionamiento que le permite desarrollar y mejorar las relaciones con una comprensión más sólida de lo que se transmite, tanto intelectual como emocionalmente. Como tal, lleva las técnicas de escucha activa a un nuevo nivel.

Exploraremos cómo el uso honesto y eficaz de la escucha empática puede ayudarle a ganarse la confianza de los miembros del equipo y abordar la causa fundamental de los problemas en el lugar de trabajo.

**Tiempo:** 60 minutos

## 2) OBJETIVOS DE LA HERRAMIENTA

### Objetivo 1- Escuchar con paciencia

Para utilizar la escucha empática, escuche con paciencia lo que la otra persona tiene que decir, incluso si no está de acuerdo con ello. Es importante mostrar aceptación, aunque no necesariamente acuerdo, simplemente asintiendo o inyectando frases como "entiendo" o "ya veo".

**Objetivo 2: Trate de tener una idea de los sentimientos que expresa el hablante** y sea consciente del contenido emocional que se transmite, así como del significado literal de las palabras.

**Objetivo 3- Piensa en ti mismo como en un espejo** . Repita los pensamientos y sentimientos del hablante. Anime al orador a continuar con su mensaje intercalando respuestas resumidas.

**Consejo:** cuando escuche con empatía, mantenga sus propias emociones bajo control y no se permita involucrarse emocionalmente. Recuerde: comprenda primero, evalúe después. Finalmente, tenga en cuenta que al ganarse la confianza del hablante, le permitirá comunicarse más libremente. Al hacer esto, creará mejores resultados para el orador, para usted, para su equipo y para la empresa en su conjunto. Cuando se haya ganado esta confianza, asegúrese de no traicionarla.

## 3) CONEXIÓN DE LA HERRAMIENTA CON LA HABILIDAD

La comunicación es un tema que tiene muchos más matices de lo que piensas. Tener buenas habilidades de comunicación no se trata sólo de poder escribir y hablar. Cuando decimos que un comunicador es eficaz, básicamente estamos diciendo que es capaz de captar toda la atención de su audiencia y transmitir con éxito su mensaje. No importa si lo que se comunica forma parte de una nota diaria o de un discurso en la junta general de la empresa; La necesidad de comunicación empresarial es real y urgente. Existen muchas herramientas que se pueden utilizar para comunicarse

# SKILL - COMMUNICATION

## TOOL- EMPHATIC LISTENING

### Tool

con su audiencia de manera efectiva. Además, existen otras herramientas que pueden ayudarte a aprender y practicar el arte de la comunicación y acercarte a la perfección.

#### 4) MATERIALES DE RECURSOS

- una sala de reuniones para mínimo 2 personas, un espacio cómodo para compartir

#### 5) CÓMO APLICAR LA HERRAMIENTA

# SKILL - COMMUNICATION TOOL- EMPHATIC LISTENING

## Tool

### **Escuchar – Resumir – Seguimiento (LSF)**

Una forma común de lograr una escucha empática es la técnica LSF. Significa Escuchar – Resumir – Seguimiento (LSF).

Al escuchar realmente a otra persona y resumir mentalmente lo que está diciendo, el oyente puede utilizar la paráfrasis para mostrarle al otro que ha escuchado lo que se ha dicho. Parafrasear es parte de resumir; está dirigido a una o varias palabras clave que retratan con precisión la historia.

También puede tener un efecto poderoso repetir las palabras que el hablante ha estado usando. Al aplicar resúmenes una y otra vez, el oyente obtiene una imagen más clara de lo que está hablando la otra persona. Esto le permite hacer preguntas específicas que dan seguimiento al tema.

El método LSF es un proceso cíclico y se repite continuamente. Reconozca también las emociones que note durante las conversaciones, así como el lenguaje corporal del otro. Por ejemplo: 'Veo que esto realmente te afecta' o 'Mientras me cuentas esto, todavía puedo ver lo enojado que te pone.'

La escucha empática se puede aplicar en cualquier lugar y en cualquier momento .

**Un gerente que realice una evaluación del desempeño** de su empleado haría bien en preguntarle sobre su motivación o cosas que podrían estar molestándole. Comprender la motivación del empleado permite al gerente trabajar hacia objetivos comunes y posibles soluciones.

**Una reunión de gestión** es otro buen lugar para emplear la escucha empática y escuchar realmente los puntos de vista de los demás y tratar de comprender los argumentos de los demás.

Pero también es una buena herramienta para lograr una cooperación adecuada y una comunicación eficaz durante **las reuniones cara a cara entre empleados.**

Aquí hay **pasos importantes** a seguir para lograrlo:

#### **1. Crea un espacio cómodo para compartir**

Darle al orador un lugar seguro para la discusión puede hacer que sea más probable que confíe en usted. Por ejemplo, si estás en una reunión de grupo y notas que alguien tiene dificultades para compartir algo contigo frente a todo el equipo, puedes pedirle que se reúna individualmente después de la reunión. Considera explicarles que te preocupas por su bienestar y que es por eso que solo quieres crear un ambiente más cómodo para esa conversación.

#### **2. Centrarse en el punto de vista de la otra persona**

Centrarse en el punto de vista de la otra persona le permite reconocer mejor sus sentimientos. Incluso si alguien está hablando de algo que tú también experimentaste, como un evento en el trabajo, es importante que dejes tu experiencia a un lado y te concentres en sus pensamientos. Considere mantener sus comentarios al mínimo o hablar solo cuando le hagan preguntas directas. También puedes asegurarles que te estás concentrando en la conversación diciéndoles algo como "Te escucho".

#### **3. Deja todos los dispositivos**

Evitar distracciones durante una conversación es esencial para mostrar respeto al hablante. Siempre que sea posible, cuelgue su teléfono o apague cualquier otra pantalla que pueda distraerlo de lo que dice la otra persona. También puedes cerrar las puertas o las persianas para asegurarte de que nadie te interrumpa.

# SKILL - COMMUNICATION TOOL- EMPHATIC LISTENING

## Tool

### **4. Abstenerse de criticar**

Ser alentador es esencial para que las personas se sientan cómodas contigo y quieran compartir sus secretos o pensamientos contigo. Puede lograrlo absteniéndose de darles consejos no solicitados. En lugar de eso, muéstrales que pueden confiar en ti en cualquier situación y, aunque tu papel es ser objetivo y justo con todos, comprendes su punto de vista.

### **5. Utilice y concéntrese en el lenguaje corporal.**

La escucha activa implica centrarse en lo que la otra persona tiene que decir y en cómo muestra sus emociones. El lenguaje corporal de una persona puede decirte mucho sobre lo cómoda que se siente contigo. También es importante que utilices un lenguaje corporal abierto y positivo durante toda la conversación. Para ello, recuerda no cruzar los brazos y mantener un contacto visual pasivo. También puedes asentir con la cabeza de vez en cuando para demostrar que estás procesando lo que están compartiendo.

## **6) QUÉ APRENDER**

### **La importancia de la escucha empática**

Existen muchos beneficios de utilizar la empatía al establecer relaciones profesionales en el lugar de trabajo, por ejemplo, con los colegas. Estos son algunos de los beneficios de convertirse en un oyente empático:

#### **Mejores relaciones profesionales**

Si demuestra que puede escuchar activamente a los demás y responder atentamente a sus preguntas, es posible que los demás lo encuentren más confiable y accesible. Esto a menudo conduce a muchas situaciones en las que puedes generar confianza y conocer a tus colegas, clientes o incluso a tu empleador. Como resultado, las personas que escuchan con empatía pueden crear interacciones más positivas en el lugar de trabajo que, por ejemplo, les ayuden a avanzar en sus carreras y establecer contactos dentro de su campo.

#### **Actuar con consideración**

Desarrollar sólidas habilidades de escucha activa es esencial para actuar con amabilidad y compasión en su vida diaria y en el trabajo. Puedes usar esta habilidad para apoyar a otros cuando tienen dificultades. Por ejemplo, si un colega tiene dificultades para aceptar que su proyecto fracasó, puedes hablar con él para animarlo a intentarlo de nuevo y seguir creyendo en sus habilidades.

#### **Productividad incrementada**

Cuando demuestras que eres una persona confiable y considerada, puedes impactar cómo te perciben los demás o crear un ambiente más saludable y positivo en el lugar de trabajo. Esto es importante especialmente cuando se trabaja mucho en equipo. A los compañeros de trabajo que confían entre sí normalmente les resulta más fácil colaborar porque son más productivos y abiertos entre sí.

#### **Mejor resolución de problemas**

Los desafíos en el lugar de trabajo frecuentemente requieren que usted y su equipo encuentren

# SKILL - COMMUNICATION TOOL- EMPHATIC LISTENING

## Tool

soluciones a diferentes problemas. Si sabes que los demás te ven como alguien ingenioso, compasivo y considerado, es posible que te sientas más cómodo compartiendo tus opiniones e ideas con ellos. Como resultado, su equipo puede tener más soluciones para elegir, lo que puede ayudar a que el proyecto en el que está trabajando sea más exitoso.

### **Frases para oyentes empáticos**

Cuando te encuentres en una situación en la que alguien te habla en confianza, considera usar estas frases para demostrarle que estás escuchando con empatía:

"Entiendo lo que dices."

"Estoy seguro de que debe ser un desafío".

"Me identifico con lo que estás pasando".

"Gracias por compartir esto conmigo."

"¿Cómo te hizo sentir esa experiencia?"

"Aprecio que me confíes esta información".

"He tenido una experiencia similar".

"Puedo ver por qué eso te molesta".

"Apoyo la decisión que tomes".

"Estoy feliz de poder ayudarte con lo que necesites".

"¿Cómo puedo apoyarte mejor en este momento?"



**Co-funded by  
the European Union**