

1) DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA

Nombre de la herramienta: ¡Soy todo oídos!

Este módulo se centra en la escucha activa, una habilidad clave para una comunicación eficaz y una toma de decisiones informada. Los profesionales de RR. HH., los formadores y los trabajadores poco cualificados pueden beneficiarse de la escucha activa para recopilar información valiosa, generar confianza y tomar mejores decisiones en materia de formación y desarrollo profesional.

La escucha activa va más allá de simplemente escuchar a alguien hablar. Implica prestar mucha atención, comprender el mensaje del orador (tanto verbal como no verbal) y brindar retroalimentación para garantizar la comprensión.

Tiempo: 60 minutos

3.3.¡Soy todo oídos!

2) OBJETIVOS DE LA HERRAMIENTA

- Mejorar las habilidades de comunicación y colaboración.
- Mejorar la recopilación y el análisis de información.
- Fomentar la confianza y la seguridad psicológica dentro de los equipos.
- Apoyar una mejor toma de decisiones basada en información completa.

3) CONEXIÓN DE LA HERRAMIENTA CON LA HABILIDAD

La toma de decisiones rara vez se lleva a cabo en el vacío. Recopilamos información, consideramos opciones y sopesamos los posibles resultados. Pero la toma de decisiones eficaz depende en gran medida de nuestra capacidad para comunicarnos bien, y eso va más allá de simplemente poder escuchar y hablar.

La escucha activa lleva la comunicación un paso más allá. Se trata de comprender verdaderamente el mensaje del hablante, tanto las palabras habladas como las emociones o intenciones subyacentes transmitidas a través de señales no verbales. Al igual que la comunicación no verbal agrega profundidad a las palabras habladas, la escucha activa agrega profundidad a nuestra comprensión de una situación.

¿Por qué es importante escuchar activamente para la toma de decisiones?

Escuchar activamente es el proceso de prestar atención, comprender y responder a lo que alguien dice, sin interrumpir, juzgar ni imponer tus propios intereses. Demuestra respeto, empatía y curiosidad, y genera confianza y empatía. Escuchar activamente también le ayuda a recopilar información relevante, identificar suposiciones, aclarar expectativas y explorar alternativas. Estos son pasos esenciales para tomar decisiones informadas, racionales y éticas que beneficien a tu equipo, organización y partes interesadas

4) MATERIALES Y RECURSO

- Escenarios de juego de roles (proporcionados o creados por los participantes)

5) CÓMO APLICAR LA HERRAMIENTA

Escuchar activamente significa estar profundamente involucrado y atento a lo que dice el orador. Requiere escuchar mucho más que hablar. Tu objetivo como oyente activo es comprender verdaderamente la perspectiva del orador (independientemente de si estás de acuerdo o no) y comunicarle esa comprensión al orador para que él o ella pueda confirmar la exactitud de tu comprensión.

1. Presta toda tu atención:

Si escuchas de manera activa, puedes obtener información y conocimientos valiosos de tu equipo que te ayudarán a tomar decisiones informadas. Cuando te tomas el tiempo de escuchar de verdad, no solo fortaleces tus relaciones profesionales, sino que también generas mejores resultados para tu organización.

- Minimiza las distracciones como teléfonos o computadoras portátiles mientras alguien está hablando.
- Establezca contacto visual y mantenga un lenguaje corporal abierto para demostrar que está atento. Esto le ayudará a mantenerse concentrado y le demostrará a la otra persona que está escuchando.

2. Escucha para comprender, no sólo para responder:

Escuchar activamente es más que simplemente escuchar lo que alguien está diciendo; implica tomarse el tiempo para comprender el mensaje que se está comunicando y la intención detrás de él. Esto requiere hacer preguntas abiertas para generar confianza y sondear para obtener más información. Las preguntas de seguimiento también son esenciales para alinear la comprensión y obtener información adicional.

- Concéntrese en el mensaje del orador, incluidas tus palabras, tu tono de voz y tu lenguaje corporal.
- Intenta ver las cosas desde tu perspectiva.

3. Utiliza señales verbales y no verbales para demostrar que estás escuchando:

Dado que la contribución del oyente en la escucha activa es limitada, es importante mostrar apoyo a través de una comunicación positiva, no verbal y evitar comportamientos distraídos, como cruzar los brazos.

Asentir, hacer expresiones faciales e interjecciones breves como "ajá" o "vale" pueden animar al hablante a continuar.

4. Haz preguntas aclaratorias:

No asuma que tiene todas las respuestas. Si algo no le queda claro, haga una pausa para preguntar al respecto antes de que la otra persona profundice demasiado en tu explicación.

- Pida aclaraciones sobre puntos específicos o para asegurarse de que entiende lo que dijo el orador. Déle al orador la oportunidad de explicar y aclarar lo que dijo.
- Formula tus preguntas de manera que inviten a una mayor discusión, no solo a una respuesta de sí o no: "¿Puedes decir más sobre...?" o "No estoy seguro de entender bien; ¿o quieres decir que...?".

5. Resumir y parafrasear:

Repita la misma información, utilizando palabras diferentes para reflejar de forma más concisa lo que dijo el orador. Asegúrate de haber captado la imagen completa resumiendo el punto de vista de la otra persona y repitiéndolo: "Entonces, si entendí correctamente, estás diciendo..."

Esto pondrá a prueba tu comprensión de lo que se escucha al comunicar tu comprensión de lo que dijo el orador. También le permite al orador "escuchar" y concentrarse en tus propios pensamientos y ver que estas tratando de comprender tu mensaje y tus percepciones.

6. Evita interrumpir u ofrecer consejos no solicitados:

Escucha activamente en lugar de dar consejos. Si quieres decir algo, intenta hacer una pregunta o apoyar los sentimientos de tu amigo.

- Deja que el hablante termine tu pensamiento antes de responder.
- Concéntrate en comprender tu perspectiva antes de ofrecer soluciones.

7. Ten una mente abierta:

Escuchar a alguien no es lo mismo que escucharlo. No es escuchar si ya has decidido que no puedes cambiar de opinión. No te limites a fingir que tienes en cuenta la opinión de la otra persona, permanece abierto a la posibilidad de que pueda tener información nueva que no hayas comprendido del todo.

6) QUÉ APRENDER

¿Por qué es importante la escucha activa?

Al practicar la escucha activa, puedes:

- Recopilar información más completa para tomar decisiones informadas.
- Identificar las necesidades y preocupaciones subyacentes de los miembros del equipo o de los aprendices.
- Construir relaciones más sólidas basadas en la confianza y el entendimiento mutuo.
- Fomentar la comunicación abierta y la colaboración dentro de los equipos.

La escucha activa es un proceso de aprendizaje continuo. Al incorporar estas técnicas a tus interacciones diarias, puede mejorar significativamente la calidad de tu comunicación y la toma de decisiones dentro del proyecto Boost Train and Retain.