

| MOOC DIGITAL WORKPLACE | | |
|---|--|--|
| MÓDULO 2: COMUNICACIÓN | | |
| VÍDEO: MOD2_4: Saber escuchar | | |
| <p>Locución: Texto que dice el presentador del curso.</p> <p>Texto en pantalla: ideas fuerza, imágenes o elementos a aparecer en pantalla y referencias a la edición.</p> <p>Referencias locución.</p> | | |
| LOCUCIÓN | TEXTO EN PANTALLA | Referencias EDICIÓN |
| <p>Todos sabemos lo importante que es saber expresarnos eficazmente para ser buenos comunicadores, pero si hay una habilidad tan importante como ésta es precisamente la de saber escuchar; porque sin escucha, no hay comunicación posible.</p> <p>Veamos qué significa escuchar de verdad, a través de los diferentes niveles de escucha.</p> | <p>Cartel:</p> <p>Sin escucha, no hay comunicación posible.</p> | <p>Primer plano del formador con un cartel con su nombre y apellidos durante unos segundos.</p> |
| <p>¿Cuáles son estos niveles?</p> <p>Pues el primer nivel es el que llamamos ESCUCHA BIOLÓGICA, o más bien deberíamos llamarle simplemente OIR, porque ni siquiera es escucha. Es como quien oye llover; es algo completamente reactivo, no hay voluntad por nuestra parte.</p> <p>El siguiente nivel, y primer nivel real de escucha sería la ESCUCHA FINGIDA; aunque bueno, ahí lo que mantenemos sobre todo es el contacto visual con la otra persona, atendemos un tanto a lo que está diciendo, pero sin enterarnos en realidad de lo que nos quiere comunicar. En comunicaciones por teléfono a veces</p> | <p>Cartel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escucha biológica • Escucha fingida • Escucha selectiva • Escucha activa • Escucha empática | <p>Primer plano del formador con el texto en un lado de la pantalla (las frases van apareciendo poco a poco según se van mencionando).</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p>nuestro receptor se limita a decir expresiones tipo "aha", "sí"... pero son muletillas que utiliza simplemente para que comprobemos que está ahí... ¡pero no se está enterando de nada!.</p> <p>Seguimos con los niveles...</p> <p>El siguiente nivel sería el nivel de la ESCUCHA SELECTIVA, que es típicamente la escucha del estudiante. Cuando estamos en clase lo que hacemos es tomar notas de vez en cuando de lo que nos dice el profesor; es decir, es habitual que no entendamos ni estemos escuchando al cien por cien todo lo que nos está diciendo, sino que vamos seleccionando poco a poco lo que nos va interesando. Esto también es un riesgo que tenemos cuando teletrabajamos y nos comunicamos con otros por medios a través de los cuales no nos vemos, y sólo nos oímos... (el teléfono, por ejemplo).</p> <p>El siguiente nivel de escucha sería la ESCUCHA ACTIVA; y con ella sí que estamos escuchando, casi al cien por cien, lo que nos dice nuestro interlocutor. Atendemos, vamos confirmando lo que nos va diciendo, somos capaces de parafrasear, de resumir...</p> <p>Pero aún tenemos un nivel superior, que sería el nivel de la ESCUCHA EMPÁTICA. En este nivel de escucha es el que en realidad entramos en el marco de referencia del otro, en el que entendemos lo que nos está diciendo, tanto desde el punto de vista intelectual, como emocional. Y es algo que nuestro interlocutor sabrá apreciar: ser escuchado de verdad.</p> | | |
|---|--|--|



| | | |
|---|--|--|
| <p>Y... ¿qué podemos hacer para escuchar mejor?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ten en cuenta que la escucha requiere un esfuerzo consciente y deliberado. No es pasiva, en absoluto. Así que presta bien atención; has de estar de verdad presente para tu interlocutor. ▪ Procura escuchar antes de hablar, pues conocer lo máximo de la información que nos trae la otra persona nos permitirá luego adaptar nuestro mensaje a sus necesidades e influir mejor. ▪ Evita interrumpir al otro, a no ser que sea estrictamente necesario. ▪ Ten paciencia. ▪ Respeta los silencios. En ocasiones éstos son los que permiten que lleguemos a conclusiones, que nos posicionemos ante una decisión a tomar... ▪ Utiliza el resumen, el parafraseo con tu interlocutor, para que sienta que le estás prestando anterior. ▪ Y como hemos dicho antes, busca fórmulas para darle <i>feedback</i> sobre lo que estás escuchando y entendiendo. <p>Cuando teletrabajamos escuchar resulta aún más complejo y requiere muchas más proactividad por nuestra parte, sobre todo si estamos utilizando un medio en el que no podemos utilizar la forma de comunicación no verbal (no nos vemos). Es importante que aprendas tanto a escuchar, como a dar <i>feedback</i> a tu interlocutor sobre lo que está diciendo, haciéndole ver que estás presente, que de verdad tienes interés y le estás escuchando.</p> | <p>Cartel con listado-resumen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sé proactivo y estáte presente. • Escucha antes de hablar. • Evita interrumpir. • Ten paciencia. • Respeta los silencios. • Resume, parafrasea... • Da <i>feedback</i>. | <p>Primer plano del formador con el texto en un lado de la pantalla (las frases van apareciendo poco a poco según se van mencionando).</p> |
|---|--|--|