



## LISTOS PARA EMPEZAR: HERRAMIENTAS PARA LA CAPACITACIÓN DE TUTORES

# Comunicación



DOCUMENTO “COMUNICACIÓN”:

# Cuatro pasos para saber escuchar



## 1. Oír y escuchar el mensaje

Oír es sólo parte del proceso de escuchar; sucede de manera natural. Es una acción involuntaria y no selectiva. Es importante que optemos por escuchar de manera efectiva; ésta es una acción voluntaria y selectiva.

Constantemente, oímos ruidos sin escucharlos realmente. Por lo general, únicamente escuchamos y recordamos lo que nos parece importante, interesante o inusual. Las personas que saben escuchar han aprendido a poner atención y a seleccionar las cosas más importantes en las que deben enfocarse.

Intenta hacer este ejercicio: Siéntate sin hablar, en un lugar concurrido tal como un centro comercial o un restaurante. Realiza un esfuerzo consciente por escuchar todo lo que esté sucediendo a tu alrededor. Te sorprenderás con todas las cosas que generalmente no asimilas. También puedes llevar a cabo este ejercicio con tu amig@.

## 2. Interpretar el mensaje

El saber escuchar de verdad permite que las personas entiendan el significado de lo que dice el orador a través de palabras, tono de la voz, las señales no verbales y los filtros, todo lo cual le agrega un significado personal a la información que el orador transmite.

Las palabras y el tono de voz transmiten señales importantes. El receptor podrá interpretar en diferentes formas una frase simple como “Me gusta tu atuendo”, dependiendo del tono de voz del orador y de la palabra en la que haga énfasis. También puede resultar importante lo que el orador deja de decir. Por ejemplo, pensemos en cómo se podría interpretar la frase: “Oh, veo que te compraste ropa nueva”. ¿Qué podríamos agregar para aclarar el significado de esta frase?

Las señales no verbales incluyen ademanes, expresiones, movimiento de ojos o postura. Con frecuencia, escuchamos a los padres decir: “Yo puedo saber cuándo mis hijos me están mintiendo”, porque pueden leer las señales no verbales que sus hijos

proyectan cuando están diciendo una mentira. Las señales no verbales también pueden revelar cuando una persona no está prestando atención a lo que le estamos diciendo, cuando no le gustan nuestros comentarios o cuando está en desacuerdo con nosotros.

Los filtros pueden ser muy personales y varían en cada individuo. Incluyen recuerdos, percepciones, preferencias, actitudes, expectativas, emociones y sentimientos, experiencias, valores, conocimiento e inteligencia, lenguaje y edad. Nuestros filtros dan forma a todo lo que vemos y oímos, y pueden modificar nuestra interpretación sobre la intención original de la información que el orador nos transmite.

## 3. Evaluar el mensaje

Aunque no siempre es necesario, la evaluación resulta especialmente útil cuando el orador está tratando de convencernos de algo. Forma tu propia opinión basándote en toda la información que tengas disponible. Quizá necesites hacer preguntas y analizar las evidencias que el orador te presenta. Evita hacer conclusiones anticipadas, y ten siempre en mente la veracidad de la fuente. ¿El orador te está diciendo algo que leyó en un diario sensacionalista? ¿La información proviene de un estudio científico, o se trata de una anécdota contada por un amigo?

## 4. Responder al mensaje

Las respuestas constructivas son fundamentales para lograr una comunicación clara. Es importante proporcionar retroalimentación, ya sea verbal o no verbal, acerca de lo que escuchamos y de cómo lo interpretamos. Las personas que saben escuchar asumen la responsabilidad de dar retroalimentación al orador con el fin de completar el proceso de comunicación. La retroalimentación le dice al orador que el receptor lo escuchó, que entendió y evaluó su mensaje.

