



MEJORA TUS

HABILIDADES DE ESCUCHA ACTIVA

Si estás hablando cara a cara, debes desarrollar habilidades de escucha activa para manejar mejor los conflictos. La comunicación efectiva se apoya en gran medida en las habilidades de escucha, lo que refuerza una comprensión bidireccional entre dos o más personas. ¿Cómo exactamente escuchas activamente? Si recuerdas estos 3 pasos, estás en el camino correcto.



MIRA

“ Mantén el contacto visual el 50% del tiempo mientras hablas y el 70% del tiempo mientras escuchas. ”

-Michigan State University

Mantén un lenguaje corporal abierto como se discute en la estadística anterior y, además, concéntrate en **un contacto visual estable, pero no agresivo**.



PROCESA

“ El 60% de la comunicación está representada por expresiones faciales. ”

-Psychology Today

Presta atención al **tono de voz** y al **lenguaje corporal** de tu compañero/a de conversación.

Ten en cuenta su lenguaje corporal y tono de voz, además de sus palabras, pero no te distraigas con ellos. La comunicación no verbal te dice algo—presta atención y adáptate.

No planifiques lo que vas a decir mientras la otra persona está hablando. Tómate el tiempo para escuchar de verdad, en lugar de planificar tu refutación.

CONFIRMA



“ Los humanos generalmente escuchan a una tasa de comprensión del 25%. ”

www.ttisi.com

-Forbes

La escucha activa implica **hacer preguntas** para aclarar o confirmar según sea necesario. Debes asegurarte de que la persona con la que estás hablando se sienta escuchada.

La mejor manera de hacer esto es replantear uno de sus puntos como una pregunta. No hagas esto con frecuencia, ya que puede aparecer como un momento de “¡Te pillé!”. Aclara la confusión a medida que surja para evitar futuros conflictos.

©TTI Success Insights