

ESCUCHO



OBJETIVOS:

1. Fomentar una cultura de escucha.
2. Comprender lo que realmente necesita mi equipo
3. Generar un contexto de respeto y confianza.

COMO:

1. Utilizo preguntas abiertas.
2. No interrumpo.
3. Apunto las respuestas que me permitan reformular mis preguntas.
4. Mantengo mi nivel de atención, reforzado con una comunicación no verbal asertiva (asentimientos, mirada, sonrisa,...).
5. Espero a que el interlocutor haya terminado (gestiono el silencio).
6. Reformulo, me aseguro que he comprendido bien el contenido del mensaje.

TRAMPAS A EVITAR

- No mantener una escucha activa . Tener decidida antes la respuesta.
- Hacer varias cosas a la vez, no prestar atención al interlocutor (mail,móvil...).
- Opinar antes de que el interlocutor haya terminado de hablar.
- Interrumpir.

INDICADORES

- ¿Quién ha llevado el peso de la conversación?..
- Dar una respuesta concreta al interlocutor.
- Ser capaz de formular la necesidad concreta de tu interlocutor.

