

Escucha empática

Categoría:	Gestión Personal
Subcategoría:	Trabajo Colaborativo
Dirigida a:	• Directivo docente (director/a, rector, subdirector/a o coordinadores de una institución educativa) • Docentes • Otros líderes educativos

Fortalecer la escucha empática permitirá mejorar la comunicación entre y con el equipo de trabajo y por tanto permitirá fluir mejor hacia el desarrollo de los objetivos de transformación institucional. Esta herramienta, usada por la Fundación Empresarios por la Educación en distintos escenarios de formación docente y directiva, no solo le ayudará a identificar las diferencias entre la escucha activa y la escucha empática, sino que tendrá la oportunidad de fortalecerla en su proceso como líder y en su equipo de trabajo.



Objetivo



Actividad

- Identificar las características de la escucha empática.
- Vivenciar la experiencia de escuchar y ser escuchado empáticamente.



Forma de uso

La mejor manera de hacer uso de esta herramienta es en tríos. Al finalizar se espera hacer una socialización que recoja las reflexiones del ejercicio.

En el siguiente enlace encontrará algunos [Consejos para el Desarrollo de una Actividad Colectiva](#), así como algunas [actividades rompehielos](#) que pueden ser útiles antes de iniciar la actividad como complemento a esta herramienta.

Teniendo en cuenta que los seres humanos tienen cinco veces más capacidad de escuchar que de hablar, que invierte aproximadamente un 47% de su tiempo escribiendo, conversando o leyendo y que el 53% del tiempo que emplea comunicándose, está escuchando, es normal que un buen líder saque provecho de la comunicación para lograr mejores objetivos.

Tanto docentes como líderes educativos saben que la escucha en conversaciones y procesos de aprendizaje no necesariamente es activa o empática y que, mientras se escucha a otra persona está latente la tendencia a distraerse. Sumado a ello, el ser humano tiende también a dar respuestas mentalmente basadas en sus propias nociones preconcebidas y solo retiene el 30% de lo que otro dice, sin contar que solo recuerda la mitad de eso que retiene.



Escucha Activa vs. Escucha Empática

No se trata de conceptos excluyentes sino más bien complementarios por lo que es importante conocer las características de una escucha activa para ir más allá y lograr una escucha empática.

Características de la escucha activa.

- Proveer a la otra persona su total atención.
- No hacer otras actividades mientras escucha.
- Prestar un mínimo de atención al mundo exterior.
- Hacer buen contacto visual.
- Estimular a la otra persona a que se exprese.
- Utilizar indicadores en señal de que está escuchando: “Sí., um, mmha, cuéntame más acerca de eso... lo que me dices me produce curiosidad acerca de...”
- Ser curioso. Pedir clarificación de los comentarios vagos.
- Parafrasear y resumir lo que está entendiendo acerca de los puntos más importantes.
- No interrumpir a menos que sea necesario.

- Asentir con la cabeza para demostrar que está escuchando o para manifestar su acuerdo con lo que está escuchando.

Escucha empática

- Va más allá de la escucha activa.
- Va más allá de parafrasear y no interrumpir.
- Es diferente a quedarse callado.
- Requiere un genuino interés en el otro.
- Comienza conectándose con la otra persona.
- Adopta una postura física que permita relajar las tensiones.
- Refleja en el lenguaje corporal que se está listo y dispuesto a escuchar.

- Requiere de ser sensibles a la forma como el otro se comunica.
 - Pone atención al lenguaje corporal e identifica:
 - El ritmo de las palabras
 - La modulación de la voz
 - El tono de voz
 - El lenguaje corporal
 - Hace que la persona que escucha se convierta en receptores multifacéticos de información.
 - Se escucha con todos los sentidos y se debe estar atento a lo que se capta a través de estos.
 - Se experimentan todos los sonidos, las palabras, las imágenes y la energía que está presente
 - Se hace uso de la intuición
 - Se escucha para comprender.
- En la escucha empática se honran las diferencias en ideología, filosofía y teología.
 - Se valida lo que se está escuchando para comprobar que se ha entendido y oído los
 - detalles.
 - En la escucha empática se hacen preguntas exploratorias
 - Una persona en escucha activa percibe las emociones y sentimientos del otro, por lo que intenta entender porque está disgustado, alegre, triste, desilusionado.
 - Se mantiene objetivo y neutral, esto es, se separa de esas voces interiores que manifiestan simpatía o antipatía con respecto a lo que el otro está diciendo.
 - Se busca mantenerse analíticos e intuitivos, lo que implica no involucrar las propias emociones

En grupos

- Se divide el grupo en grupos de tres personas.
- Se entrega a cada grupo las características de una escucha activa y una escucha empática
- A cada participante se le asigna un rol
 - Participante # 1: Cuenta una historia.
 - Participante # 2: Escucha la historia, practicando “Escucha empática”.
 - Participante # 3: Tiene el rol de observador y registra en el [formato anexo sus apreciaciones](#).

De el tiempo suficiente para el desarrollo de la actividad y haga otras dos rondas que permitan cambiar los roles.

Desarrollo en cada trío:

- a) El participante 1 relata una situación o una historia de la vida presente, de su entorno laboral o familiar, que

sea significativa y relevante, y que le afecte emocionalmente. Tiene 5 minutos para hacerlo.

- b) Quien escucha va a practicar escucha empática. Hará silencio interno, se conectará con la persona que habla, retendrá lo que escucha, identificará las emociones presentes en quien habla, se mantendrá neutral y podrá preguntar para clarificar. Tiene dos minutos para decirle a quien habló qué fue lo que escuchó y las emociones que sintió que estaban presentes.
- c) Quien habló tiene un minuto para darle retroalimentación a quien escuchó y hacer correcciones.
- d) El observador escribe sus observaciones en el [Formato de Apreciaciones](#) y lo guarda aparte hasta que finalizan las tres rondas. Se rotan roles para la segunda ronda y tercera ronda

Retroalimentación de los observadores:

- Al final de las tres rondas, se procede a dar retroalimentación.
- Cada observador va a tener 1 minuto para darle retroalimentación a quien escuchó en su respectiva ronda.

Plenaria

- En plenaria se invita a compartir reflexiones en relación con las siguientes preguntas:
- ¿Cómo fue la experiencia de sentirse escuchado/a?
- ¿De qué se dio cuenta al ser observador?
- ¿Qué valor tiene la escucha empática en el mejoramiento de las relaciones con los directivos docentes?

Formato de Apreciaciones

Gestión Personal – Trabajo Colaborativo - Escucha Empática

HOJA DE OBSERVACIÓN DE LA ESCUCHA EMPÁTICA

En la casilla de la izquierda marque:

- ☒ en caso de que sí se observe el comportamiento
☐ en caso de que no se observe el comportamiento

- Demuestra genuino interés en el otro/a y estar involucrado.
- Mantiene contacto visual con quien habla.
- Escucha con empatía: Ofrece respuestas verbales y no verbales adecuadas a lo que escucha.
- Escucha para comprender: Valida conclusiones. Chequea ocasionalmente si está comprendiendo. Hace preguntas para clarificar el entendimiento.
- Intenta “adentrarse en los pensamientos del que habla”: Articula correctamente lo que está pensando y sintiendo en el momento la persona que habla.
- Pone a un lado sus propios pensamientos, opiniones, juicios y respuestas: No discute lo que la persona dice y siente, ni trata de cambiar su entendimiento, ni de resolver el problema, ni de disminuir o aumentar la importancia de la situación. No emite juicios de valor. Honra las diferencias.
- Hace silencio. No interrumpe cuando no es necesario.

- Trata de percibir los sentimientos de quien habla: Articula correctamente lo que siente en ese momento quien estaba hablando.
- Libera la tensión y asume una postura que permite escuchar sin resistencia: Su expresión facial y corporal es relajada y sin tensiones. Brazos abiertos.

Comentarios adicionales:

Referencias

Fundación Empresarios por la Educación. (2019). Cartilla Módulo III. Rectores Líderes Transformadores. Bogotá

Fundación Empresarios por la Educación. (2019). Guía Módulo III. Rectores Líderes Transformadores. Bogotá

Fundación Empresarios por la Educación. (2017). Guía general del programa. Rectores Líderes Transformadores. Bogotá: Panamericana Formas e Impresos S.A

Echeverría, R. (2011). Actos del Lenguaje. Volumen I: La Escucha. Buenos Aires: Granica

Collaborative Leaders Inc. (2012). The Collaborative Operating System. Recuperado de: <http://thecos.org/content/files/files10011.pdf>