

ATENCIÓN AL PÚBLICO CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LENGUA DE SEÑAS

5. ESCUCHA ACTIVA



IPAP
INSTITUTO PROVINCIAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
DEL CHACO

PROF. MARÍA ELENA OCAÑO
PROF. MACARENA SANCHEZ

COMUNICACIÓN HUMANA

HABLAR

ESCUCHAR

LADO ACTIVO ?

LADO PASIVO ?

Es la escucha la que dirige el proceso de la comunicación.



Oír y escuchar son dos actitudes distintas.
Qué implica una acción y la otra?

Escuchar = oír + interpretar

El acto de escuchar siempre implica comprensión y por lo tanto interpretación.
Este aspecto es tan importante dentro del fenómeno de escuchar que es posible escuchar aunque no haya sonido

Nosotros decimos lo decimos y el otro, escucha lo que escucha.
Pero hay todo un proceso detrás digno de considerar.



- Entre lo que pienso,
- Lo que deseo decir,
- Lo que creo que digo
- Lo que en realidad digo
- Lo que tu deseas escuchar,
- Lo que realmente escuchas,
- Lo que deseas comprender
- Lo que crees que comprendes, y
- Lo que realmente comprendes....

EXISTEN 9 POSIBILIDADES QUE SE PRODUZCA UN MAL ENTENDIDO.

SIMPLEMENTE....SUCEDDE !!

Interferencias al “escuchar”

Solemos tener dificultades para escuchar, pasando de escuchar a oír.

Empezamos a elaborar lo que vamos a decir cuando el otro termine, o antes, en lugar de intentar prestar atención a lo que nos dicen.

Interrumpimos. Empezamos con nuestra propia historia.

Desvalorizamos a nuestro interlocutor.

Pensamos con estereotipos y prejuicios.

Hablamos con una jerga determinada.

No elegimos correctamente el lugar ni el momento oportuno

Falta de empatía

Falta de compromiso, Buena predisposición interés en lo que el otro nos quiere expresar

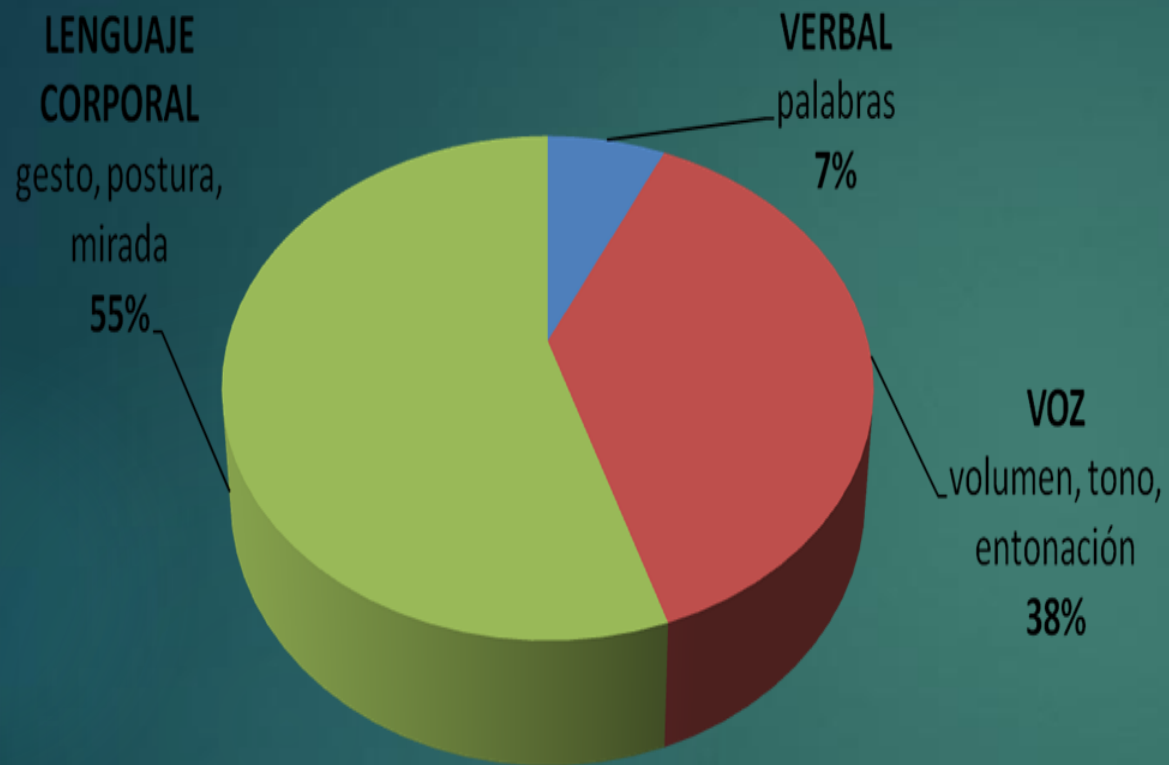
No prestar la debida atención

SOMOS REALMENTE BUENOS OBSERVADORES?

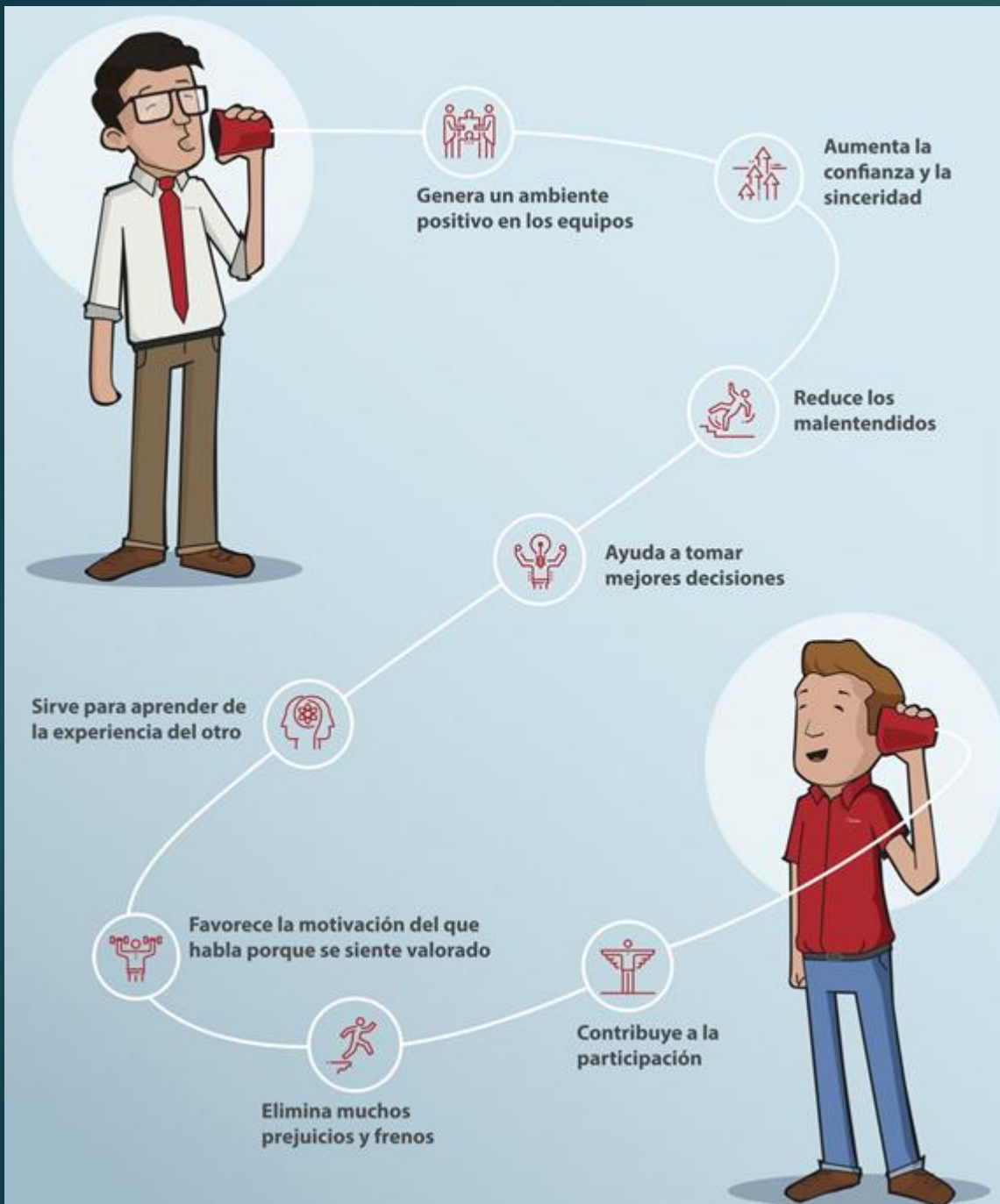


WHODUNNIT?

Quién lo hizo



CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE UNA ESCUCHA ACTIVA EN EL ENTORNO LABORAL?



- Genera un ambiente positivo en los equipos
- Aumenta la confianza y la sinceridad
- Reduce los malentendidos
- Ayuda a tomar mejores decisiones
- Sirve para aprender de la experiencia de otro
- Favorece la motivación del que habla porque se siente valorado.
- Elimina muchos prejuicios y frenos
- Contribuye a la participación

Aprendiendo a escuchar.

Mirar al interlocutor, mostrando interés y respeto.

No estar con mensajitos del celular.

Inclinarse ligeramente hacia la persona con quien se habla.

Mantener la mente abierta, para comprender.

No interrumpir.

No hablar demasiado.

Distintos tipos de feedback o retroalimentación. Asentir con la cabeza y con expresiones breves, “aja, hum, continúe..”. Resumir lo que se ha comprendido en el mensaje (paráfrasis).

Tomar apuntes si fuera necesario.

Algo que agregar con respecto al cliente sordo ?

Saber escuchar es una actitud difícil, ya que exige dominio de uno mismo e implica atención, comprensión y esfuerzo por captar el mensaje del otro.

“Escuchar es un acto de silencio” J. Krishnamurti

Mientras no callemos nuestro diálogo interno y prestemos atención a nuestro interlocutor, no aprenderemos a escuchar.

Todos deberíamos ser mejor escuchadores porque hablamos demasiado y escuchamos poco y mal.