

# EJERCICIO DE ESCUCHA

**Empleado:** “Este proceso es difícil”.

**Supervisor:** “No, no lo es. No te preocupes. Una vez que te acostumbres, te parecerá fácil”.

Dividirse en grupos de cuatro y asignar los siguientes papeles: dos (2) conversadores y dos (2) observadores. En la medida que el tiempo lo permita, intentaremos dar a cada persona del grupo la oportunidad de realizar los dos papeles.

## La conversación

El tema de la conversación es: “¿Quién escucha mejor, el hombre o la mujer?”. Cada conversador ha de expresar su opinión sobre el tema y ofrecer ejemplos para sustentar su punto de vista.

Y, lo que es más importante, los conversadores han de practicar su habilidad para escuchar y hacer todo lo posible por entender la perspectiva de la otra persona. Han de determinar el argumento de la otra persona, solicitar la clarificación de los aspectos que no entiendan y alentar al interlocutor a respaldar su punto de vista.

Los observadores han de dividir sus responsabilidades de modo que cada uno se fije en uno de los conversadores.

## Feedback

Una vez hayan transcurrido cinco minutos de conversación, conviene que el grupo dedique otros cinco al *feedback*. Se aconseja tratar los siguientes temas:

**Feedback sobre los conversadores:** El *feedback* debería ser sobre las personas **que escuchan**. ¿Parecía interesado el oyente? ¿Animado? ¿Participativo? ¿Escuchaba sin prejuicios? ¿Ayudó a la otra persona a clarificar sus ideas? ¿Hizo algo dirigido específicamente a ayudar a la otra persona a comunicar su mensaje (incluya aquí la comunicación no verbal)?

**Feedback de los conversadores:** A continuación, cada persona debería proporcionar *feedback* al grupo sobre su experiencia **como oyente**. ¿Fue usted capaz de escuchar sin prejuicios? ¿Qué hizo para ayudar a la otra persona a clarificar sus ideas? ¿Cree que hizo algo dirigido a ayudar a la otra persona a comunicar su mensaje (incluya aquí la comunicación no verbal)?

Conviene que todos practiquen la escucha activa mientras reciben *feedback*. Sobre todo, antes de responder al *feedback*, intente primero entenderlo. Exponga las dudas que haga falta; sin embargo, es mejor que espere a su turno de palabra para responder al *feedback* (sobre todo a las razones que lo sustentan).