

DINÁMICAS DE ESCUCHA ACTIVA

1.- Dinámica para practicar la escucha activa

La mayoría de la gente no se preocupa por su capacidad de escucha.

Y sin embargo, a poco que se mejore esta habilidad, el impacto a nivel de resultados y de relación es tan positivo e inmediato que merece la pena prestarla un poco más de atención.

El post de hoy trae un pequeño cuestionario para que compruebes tu capacidad de escucha, y te mostraré unos juegos para cuando quieras trabajar esta habilidad en tus reuniones con el equipo. Te sorprenderán los resultados.

Todos damos por hecho que sabemos escuchar. Hablamos con otras personas, mantenemos conversaciones y damos/recibimos información. Todo esto implica escucha, sí. Pero a menudo lo hacemos distraídamente, escuchando a medias y pensando en otras cosas. Todavía queda mucho margen para mejorar.

Test de escucha

Responde a estas preguntas de manera sincera.

Cuando te encuentras en una situación de comunicación en la que tienes que escuchar...

¿Construyes tu respuesta a la vez que el otro sigue hablando?

¿Supones lo que va a decir antes de que lo diga?

¿Interrumpes para dejar claro tu punto de vista o para terminar las frases de la otra persona?

¿Desconectas y permites que tu mente divague en los temas que tienes pendientes?

¿Reaccionas con impulsividad ante ciertas palabras?

Si tienes más de tres síes te conviene seguir leyendo.

2.-El autobús

El juego del autobús es un clásico rompehielos que puedes poner en práctica con tu equipo de colaboradores si un día decides hacer una formación monográfica sobre la escucha efectiva.

Pide a los asistentes que escuchen con atención la historia que te dispones a contar, porque al finalizar tendrán que responder a una pregunta.

La historia es la siguiente:

«Imagina que conduces un autobús. Inicialmente el autobús va vacío. En la primera parada suben cinco personas. En la siguiente parada tres personas se bajan del autobús y dos suben. *[Por lo general, la gente comienza a hacer cálculos matemáticos de cuántos pasajeros hay en el autobús.]* Más adelante, suben diez personas y bajan cuatro. Finalmente, en la última parada bajan otros cinco pasajeros.»

La pregunta es: ¿Qué número de calzado utiliza el conductor del autobús?

Lo habitual es que los participantes del juego digan que es imposible conocer la respuesta. En ese caso, repite de nuevo el enunciado tantas veces como sea necesario hasta que den con la respuesta, a la que sólo llegarán si escuchan atentamente el enunciado.

La respuesta la tienes al final, aunque estoy segura que tú ya la has adivinado.

3.-El ciego

Un segundo juego que puedes probar y en el que recuerdo haber participado hace años, consiste en dividir a los asistentes en dos equipos. Cada equipo elige de entre sus miembros a una persona que actuará en el rol de "ciego".

El juego consiste en que el ciego -con los ojos vendados- vaya de un extremo a otro de la sala sorteando una serie de obstáculos (sillas, mesas, etc.) siguiendo las instrucciones dadas por sus compañeros.

Antes de empezar, el formador hace salir de la sala a todos los participantes y coloca los obstáculos que el ciego no podrá rozar. Hace pasar al primer equipo y cronometra el tiempo. Luego repite la misma operación con el segundo equipo.

Realmente lo interesante no es cuánto tiempo tarda un equipo u otro en guiar a su ciego desde el punto de partida hasta la meta. El foco se pone en si la persona que actúa en el rol de ciego sabe escuchar las instrucciones dadas por sus compañeros, y cómo éstos ponen en práctica sus habilidades de comunicación efectiva.

4.-Escucha selectiva

Un tercer ejercicio en el que se pone en práctica los diferentes tipos de escucha es el juego de la escucha selectiva.

Para ello hay que dividir al equipo en dos grandes grupos (A y B). El grupo A, a su vez, se subdivide en dos subgrupos (A1 y A2). La actividad consiste en contar una historia corta a la que deberán estar muy atentos.

Pide al grupo A1 que cuente el número de veces que mencionas la palabra 'a' en la historia. Por ejemplo: *Érase una vez una niña rubia y pecosa a la que su madre...* En esta frase ya tienes la primera 'a'. [Puede ser esta palabra o cualquier otra que aparezca con frecuencia en la historia que decidas contar.]

Pide al grupo A2 que cuente el número de veces que aparece en la historia la palabra 'una'. Sólo en el comienzo de la historia anterior se menciona dos veces.

Por último, pide al grupo B que escuche la historia sin más, sin necesidad de estar pendiente de ninguna palabra en concreto.

Cuando termines de leer, haz preguntas relacionadas con el relato que acabas de contar. Por ejemplo, una pregunta podría ser: ¿Cómo se describe a la niña? (la respuesta sería: rubia y pecosa). Notarás que las personas del grupo A no serán capaces de responder a las preguntas relacionadas con la historia, mientras que los del grupo B podrán responder sin problema.

Lo que el ejercicio viene a demostrar es que cuando escuchamos de forma selectiva ponemos atención sólo en lo que queremos escuchar, desconectando del resto del mensaje. Estamos presentes pero ausentes de mente. Nos quedamos solo con una parte del mensaje perdiéndonos un montón de información y de matices.

Por último, aún a riesgo de parecer pesada porque suelo decirlo cada vez que trato el tema de la escucha, quiero recordarte a ti, Mando Intermedio, que **tienes en tu equipo personas a las que merece la pena escuchar.**

Los colaboradores son expertos en lo que hacen, y saben más de sus puestos que cualquier otra persona. Es una pena que, por lo general, sean los últimos a los que se les pregunta cuando se trata de implantar mejoras que les afectan. Sus ideas son una mina de oro que se suelen desaprovechar, y pocas veces se les da la oportunidad de hablar y de compartir sus experiencias. Si tú lo haces, tendrás **colaboradores motivados** para siempre.

Y para terminar, un breve repaso los **cinco pilares** de la **escucha efectiva**:

1. Céntrate en la persona que habla.
2. Mantén contacto visual.
3. Procura no interrumpir.
4. No domines la conversación.
5. No abuses de tu posición. Es decir, no invalides los argumentos de los demás sólo porque tengas el poder para hacerlo.

¡Buena escucha!