

Jacquelyn Torres Santos

Curso: CPC 311

Prof. Raúl O. McClin

RESUMEN

El material presentado en la clase correspondiente a la semana #2 nos instruye acerca del tema de la Escucha activa y empática. Debemos comenzar por señalar un punto importante donde establece la falta de comunicación hoy día, esta se da como resultado de no saber escuchar. Hay una gran diferencia entre el oír y el escuchar, ya que escuchar requiere un esfuerzo superior que incluye el comprender y dar sentido a lo que oímos. La escucha activa consta en prestar atención a lo que se dice, es al mismo tiempo un proceso psicológico, emocional y selectivo. Cuando escuchamos logramos penetrar en el mundo de aquel que se expresa a través de sus palabras y nos lo comparte. Conlleva el mostrar empatía, parafrasear, utilizar palabras de refuerzo y resumir. La escucha activa es recoger una información y lograr una conexión emocional con el aconsejado. Al mismo tiempo ponerse en su lugar, es permitir que exprese sus emociones. La empatía nos ayuda a ponernos en su lugar. De esta forma lograremos obtener su confianza, que se sientan valorados, llegar al fondo del problema para así realizar un análisis adecuado y generar alternativas que le ayuden. El escuchar activamente favorece la relación lo que entonces se traduce en respeto. Debemos estar conscientes de que hay obstáculos para esa escucha activa los cuales pueden afectar por lo que se deben evitar. Por ejemplo; oír solo lo que nos interesa, nuestra posición corporal, adelantarnos a ofrecer ayuda, interrumpir, distraernos y contra argumentar. Esto puede probar que el aconsejado se sienta rechazado y desvalorizado.