

BENEFICIOS DE LA ESCUCHA

MÓDULO IV
Taller de Comunicación



Beneficios de la Escucha

Al practicar una buena escucha es benéfica para el emisor y los receptores.



Positiva para el Emisor

Permite conocer mejor al receptor, obtener información de gustos, forma de ser, personalidad, etc. Todo esto le ayudará a cómo comportarse con el respecto como y que decir.



Positiva al Receptor

Se siente respetado, escuchado y con interés de él, se puede saber si nos está entendiendo, al hacerle preguntas, sentirá que estamos ocupados por él.




Crea clima de confianza

Se desarrolla mejor la comunicación mutua en base a sinceridad, son menos los conflictos pues se reduce la tensión. No se presentan enfrentamientos pues siempre habrá una parte relajada en escucha.



Comunicación de igual a igual

Implica que ambos sean escuchados, respetar turnos de palabra, no interrumpir y con respeto.





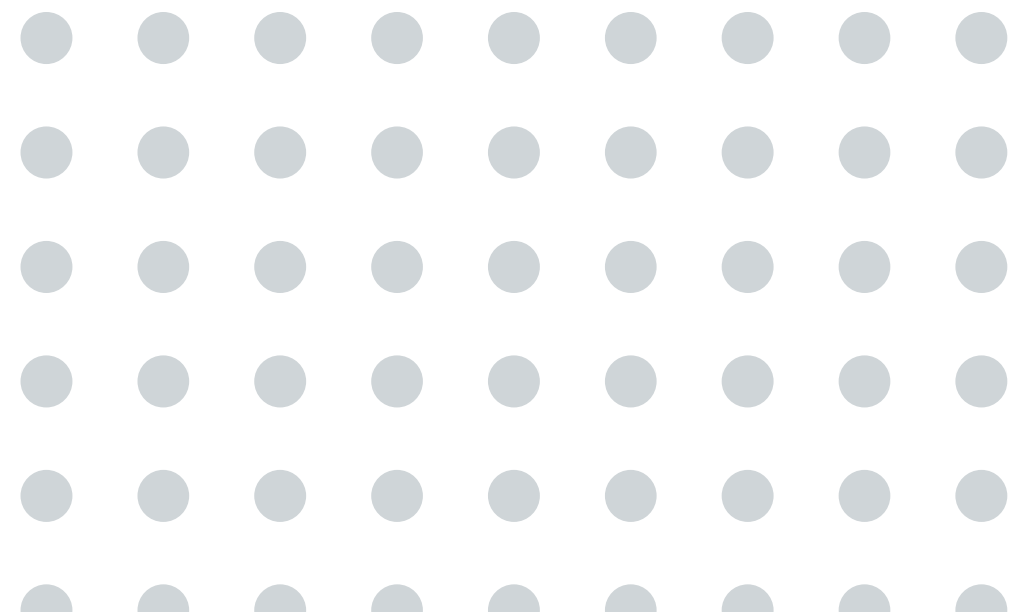
Información de interés

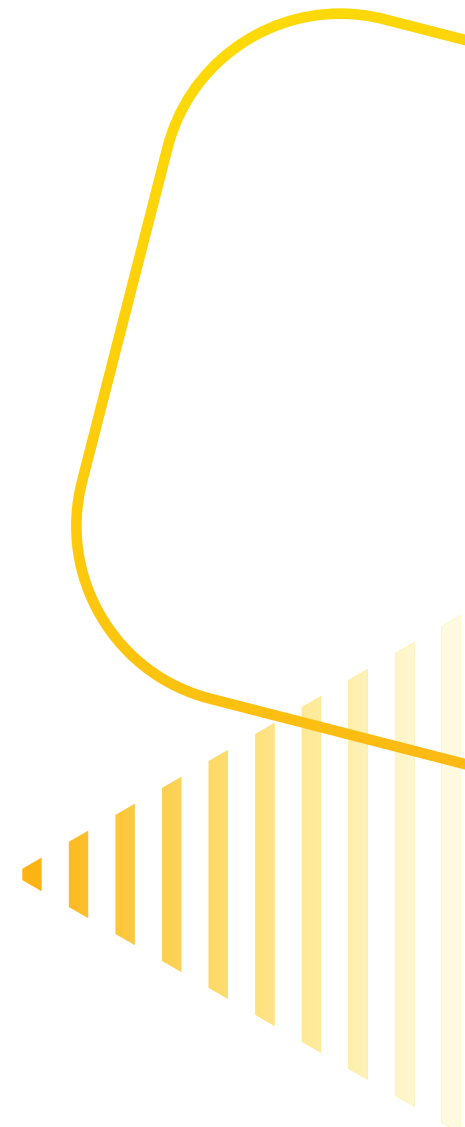
Se presta atención, centrándonos en lo que se dice y se sabe preguntar, se puede obtener información valiosa que servirá para comunicarnos con él.



Ejemplo:

Practicar la escucha activa cuando se está atendiendo a un cliente muy enfadado es fundamental para que no se entre en conflicto con él. Aunque el cliente se esté quejando de mala forma, el personal que lo atiende mantendrá la calma, le hará preguntas, le dejará hablar. Estas medidas deberían ser suficientes para que se vaya relajando.





Referencias

Lussier, R. N., & Achua, C. F. (2016). Liderazgo: teoría, aplicación y desarrollo de habilidades, 6ta. ed. México DF.: CENGAGE Learning Editores, S.A. DE C.V.

