

ÍNDICE

Introducción	11
Capítulo 1.	
¿ME ESTÁ USTED ESCUCHANDO?	13
1.1. Objetivos	13
1.2. ¿Qué significa escuchar?	14
1.2.1. Importancia de escuchar	14
1.2.2. Escuchar frente a oír	15
1.2.3. Niveles de escucha	15
1.3. ¿Por qué debería escuchar más eficazmente?	16
1.4. ¿Qué puedo hacer para mejorar mi capacidad de escucha?	17
1.5. Cinco pasos para la escucha activa	18
1.6. Cuatro tipos de escucha	21
1.7. Resumen del capítulo	22
Capítulo 2.	
ESCUCHA ACTIVA	23
2.1. Objetivos	23
2.2. Inventario sobre la escucha	24
2.2.1. Clave del inventario de la escucha	26
2.3. Escucha activa	27
2.4. Escuchar con empatía	30
2.5. Doce técnicas eficaces para escuchar mejor	33
2.6. Resumen del capítulo	34

Capítulo 3.	
FILTROS EMOCIONALES Y MENTALES QUE AFECTAN A LA ESCUCHA	35
3.1. Objetivos	35
3.2. ¿Qué son los filtros emocionales y mentales?	35
3.3. Filtros inmediatos	36
3.3.1. Sus expectativas sobre el tema, el hablante o la situación	37
3.3.2. Su relación con si jefe, sus compañeros o sus empleados	39
3.3.3. Su situación personal actual	41
3.3.4. Sus emociones previas a una situación de comunicación	42
3.4. Filtros creados durante largo tiempo	43
3.4.1. Identificar los filtros creados durante largo tiempo	44
3.4.2. Como enfrentarse a los filtros creados durante largo tiempo	45
3.5. Resumen del capítulo	47

Capítulo 4.	
BARRERAS COMUNES A LA ESCUCHA Y CÓMO SUPERARLAS	49
4.1. Objetivos	49
4.2. Barreras externas a la escucha	50
4.2.1. Barreras físicas	50
4.2.2. Ruido y movimiento	52

4.3. Barreras mentales o psicológicas a la escucha	53
4.4. Barreras psicológicas	55
4.5. Barreras semánticas	57
4.6. Consejos para controlar las barreras mentales	60
4.7. Resúmen del capítulo	61

Capítulo 5.

ESCUCHA REFLEXIVA

63

5.1. Objetivo	63
5.2. Cómo escuchar con empatía	64
5.3. Cómo escuchar sin hacer juicios	66

5.3.1. El sencillo mensaje “Yo”, “Te”, “Entiendo que ...”	67
--	----

5.3.2. Mensaje "yo" activo	69
----------------------------------	----

5.3.3. Preguntas abiertas	69
---------------------------------	----

5.3.4. Tres principios guía para responder sin hacer juicios	70
---	----

5.4. Resumen del capítulo	72
---------------------------------	----

Capítulo 6.

CINCO FORMAS PARA MEJORAR SU ESCUCHA

INSTANTÁNEAMENTE

73

6.1. Objetivos	73
6.2. Utilizar su mente	74
6.3. Escuchar el mensaje total: verbal y no verbal	75
6.4. Controlar su entorno interno y externo	77
6.5. Estar motivado. Tomar la iniciativa	78
6.6. Utilizar la escucha activa y reflexiva	79
6.7. Resumen del capítulo	84

Capítulo 7.	
CONSEGUIR QUE UN MAL OYENTE COMPRENDA LO QUE USTED DICE	87
7.1. Objetivos	87
7.2. Enseñar a los demás las habilidades de la escucha activa y reflexiva	89
7.3. Enviar mensajes no verbales	90
7.4. Utilizar preguntas	91
7.5. Utilizar la escucha reflexiva para mantener la atención de los demás	94
7.6. Trabajar con filtros emocionales y mentales	95
7.7. Evitar confrontaciones	97
7.8. Resumen del capítulo	98

Capítulo 8.	
UTILIZAR LA ESCUCHA PARA MINIMIZAR LOS CONFLICTOS	99
8.1. Objetivos	99
8.2. Los malos hábitos de escucha contribuyen a las discusiones	100
8.3. Barreras comunes a la escucha eficaz	103
8.4. Técnicas de escucha frente al conflicto	105
8.5. Otras técnicas para evitar los conflictos verbales	109
8.6. Resumen del capítulo	112

Capítulo 9.	
UTILIZAR LOS SIGNOS NO VERBALES PARA MEJORAR LA COMUNICACION	113
9.1. Objetivos	113
9.2. Utilizar el lenguaje corporal para demostrar que usted está escuchando	114

9.3. Expresiones faciales	115
9.3.1. Consejos sobre expresiones faciales	116
9.4. Gestos	117
9.5. Resumen del capítulo	119

Capítulo 10.

ENFRENTARSE CON SITUACIONES DIFÍCILES DE

ESCUCHA	121
----------------------	-----

10.1. Objetivos	121
10.2. Escuchar en reuniones aburridas	121
10.3. Escuchar en una entrevista	123
10.4. Escuchar a su jefe	125
10.5. Escuchar a sus compañeros	126
10.6. Escuchar a sus empleados	127
10.7. Escuchar en una conferencia	129
10.8. Escuchar en situaciones sociales	130
10.9. Escuchar a sus hijos	132
10.10. Escuchar a su hijo adolescente	133
10.11. Escuchar a su pareja	135
10.12. Enseñar a los niños a ser buenos oyentes	136
10.13. Consejos para escuchar mejor	138
10.14. Resumen del capítulo	139

ESCUCHA EFICAZ EN VENTAS	140
---------------------------------------	-----

TÉCNICAS CLAVE PARA SABER ESCUCHAR	142
---	-----

EN LA ENTREVISTA DE VENTAS	143
---	-----

LA ESCUCHA ACTIVA DEL DIRECTIVO	143
--	-----