DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO

Escucha activa: entender de verdad cuando más importa

Módulo adaptativo · ~20 min

Lo que hace eficaz a un equipo no es su CI medio, sino cómo se reparte la palabra en él: lo demostraron los estudios de Anita Woolley, publicados en Science. …

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

01 Identificar los momentos que justifican activar la escucha activa: tema delicado, conversación difícil, emoción presente, decisión que no gusta.

02 Prepararse para escuchar antes de una conversación importante y después adaptarse al registro del otro, en persona o a distancia.

03 Dejar hablar 90 segundos sin interrumpir y después preguntar en lugar de ofrecer enseguida una solución.

04 Reformular las ideas y lo que siente el otro hasta el «sí, eso es», y después profundizar la propia escucha con los niveles de Otto Scharmer.

PÚBLICO DESTINATARIO

Toda persona cuyo trabajo depende de conversaciones importantes: citas con clientes, reuniones delicadas, conversaciones difíciles en equipo.

- **Requisitos previos:** ninguno

DESARROLLO DEL MÓDULO

En autonomía, con un entrenamiento adaptado a cada participante.

1. **Autodiagnóstico**: sobre 9 dimensiones, para situar las propias prácticas y orientar el entrenamiento.
2. **Vídeo de experto**: de 10 minutos, con 3 pausas de reflexión.
3. **Casos prácticos**: 2 primeros casos elegidos a partir del autodiagnóstico y, después, otros 16 opcionales. Cada respuesta recibe un feedback: sus efectos y una pista para mejorar.
4. **Compromiso con fecha**: una acción que probar, redactada por el participante o elegida entre las propuestas.
5. **Ficha resumen descargable**: puntos clave, preguntas, compromiso, notas personales y listas de comprobación.

UN EJEMPLO ENTRE LOS CASOS PROPUESTOS

Christelle convoca a los actores de un estudio de doblaje. Brendan, que dirige las grabaciones, la llama molesto: el actor convocado para doblar a un anciano tiene una voz demasiado joven. Brendan añade: «De todas formas, nunca me escucha nadie cuando digo lo que necesito». ¿Qué responde Christelle?

EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN

Umbral: 80 %

La puntuación tiene en cuenta las respuestas a los casos prácticos, el compromiso formulado y, en su caso, las actividades de aprendizaje complementarias. Para validar el módulo se requieren un compromiso y una puntuación de al menos 80 %.

MÉTODOS Y MODELOS

- Escucha activa, inspirada en Carl Rogers y Richard Farson; estructurada por Afthonios en 3 cualidades (disponibilidad, curiosidad, apertura) y 3 herramientas (sincronización, preguntas, reformulación)
- 4 niveles de escucha, Teoría U (Otto Scharmer, MIT)
- Sincronización, inspirada en el pacing/mirroring de la PNL (Bandler y Grinder)
- Regla de los 90 segundos para hablar sin interrupción: principio de Afthonios

FUENTES Y REFERENCIAS

- Anita Woolley et al., Science, 2010: la inteligencia colectiva de los equipos está ligada al reparto de los turnos de palabra y a la sensibilidad social, no al CI medio
- Stephens, Silbert y Hasson (Princeton), PNAS: acoplamiento neuronal entre hablante y oyente, correlacionado con la comprensión mutua
- Otto Scharmer (MIT), Theory U, 2007: 4 niveles de escucha
- Carl Rogers y Richard Farson, «Active Listening», 1957

Módulo creado por Afthonios.com.

Contenido verificado el 8 de octubre de 2026