

# Segundo encuentro Comunicación:

¿Qué implica escuchar?

---

No escucho suficientemente → completo los vacíos → interpreto →  
emito juicios → reacciono ante mis juicios como si fueran hechos.

# Lo que ocurrió / lo que interpreté

---

1. Hecho: “No respondió mi correo”
2. Interpretación: “No le interesó”
3. Juicio: “Es irresponsable”
4. Reacción: “Actúo frente a él como si mi juicio fuera un hecho”

# Escuchar no elimina la interpretación:

— *Nos ayuda a reconocerla* —

---

- “Esto dijo”
- “Esto entendí”
- “Esto interpreté”
- “Esto estoy suponiendo”

---

*No revuelvas estas cuatro cosas*

---

*Escucha insuficiente → vacíos de información → suposiciones →  
interpretaciones → juicios → reacciones → consecuencias.*

---

## *Las Consecuencias de no escuchar:*

| PERSONA                        | RELACIÓN                | ORGANIZACIÓN       |
|--------------------------------|-------------------------|--------------------|
| • Frustración                  | • Desconfianza          | • Errores          |
| • Sensación de no ser valorado | • Conflicto             | • Retrabajos       |
| • Desmotivación                | • Distanciamiento       | • Demoras          |
| • Resistencia                  | • Juicios recíprocos    | • Malas decisiones |
| • Desconexión                  | • Deterioro del diálogo | • Costos           |

*— Pérdida de información —*

— Ernesto Gutiérrez

# Una organización también escucha — o no escucha —

---

- *Tener canales de información, no garantiza capacidad de escucha*
- *Informar no garantiza comunicar*
- *Teniendo todo esto, pueden ser organizaciones sordas*

## *“La pregunta que faltaba”*

- *¿Cómo ayudo al otro a escucharme?*
  - *No basta con exigir escucha.*
  - *También puedo crear mejores condiciones para ser escuchado.*

# ¿Qué facilita que el otro nos escuche?

---

- Elige el momento
  - Declara la intención
  - Ir al punto
  - Separar hechos de interpretaciones
  - Cuidar la forma sin sacrificar el fondo
  - Verificar
-

“No me entendió”

---

ENTENDER ≠ ESTAR DE ACUERDO

# “La doble Responsabilidad”

---

Una misma mirada bidireccional

Responsabilidad de escucha → Responsabilidad de expresión → Comunicación

---

Ahora...  
...les toca a ustedes

---

## *Ejercicio práctico:*

### *Escuchar, Interpretar y Verificar*

- *Persona A: relata durante dos minutos una situación real.*
- *Persona B: escucha sin resolver ni interrumpir.*
- *Después, persona B responde solamente:*
  1. *Hechos,*
  2. *Interpretación,*
  3. *Verificación*
- *Persona A solamente puede:*
  - *Confirmar, corregir o ampliar*

*Después cambia papeles*

# Los cinco actos :

---

1. Creemos que escuchamos
2. Descubrimos que interpretamos
3. Identificamos el costo
4. Aprendemos a verificar
5. La responsabilidad es de dos

*“Informar no es comunicar.”*

*“Comunicar obliga a considerar también lo que ocurre del otro lado.”*

*“Entender no significa estar de acuerdo”*

---

# Con esto cerramos:

---

1. Reconocer cuando estoy escuchando al otro y cuando estoy escuchando mi propia interpretación del otro
2. El costo de no escuchar, produce errores, desperdicia información, multiplica conflictos y conlleva a decisiones basadas en supuestos
3. No depende solamente de que el otro aprenda a escucharme, **yo soy responsable** de crear mejores condiciones para ser escuchado

# Los cinco encuentros de Comunicación:

---

1. Introducción
2. Escuchar
3. Dialogar
4. Coordinar
5. Transmitir

# Para quienes estuvieron en primavera 2026

---

PRIMAVERA

Liderazgo

OTOÑO

Comunicación

Trabajo en Equipo

Tecnología al servicio de la persona

---

- No necesariamente secuenciales
  - Si conceptualmente consistentes
- 

*Para los nuevos: "No necesitas ningún antecedente.*

*Comenzamos juntos desde aquí"*

# Cómo vamos a trabajar:

---

- Concepto
- Reflexión
- Observación
- Aplicación

Partiremos de conceptos, pero los confrontaremos con la experiencia.

---

- *No buscamos recetas.*
- *Se trata de desarrollar menos respuestas, más y mejores preguntas.*

# ¿Por qué comenzamos por comunicación?

---

- “Yo ya se lo había dicho antes”
- “Eso no fue lo que entendí”
- “Pensé que estaba claro”

---

*¿Te suena familiar?*

*¿Cuántos problemas personales y organizacionales comienzan con alguna versión de estas tres frases?*

---

COMUNICAR MEJOR PARA COLABORAR MEJOR