



SIENDO UN BUEN OYENTE

Un buen oyente crea un ambiente confortable para el cliente. Este ambiente permite que el hablante se sienta cómodo al contar “su historia” y pueda desarrollar un mejor entendimiento acerca de su vida. A través de este proceso de escuchar a otra persona, ambos (el oyente y el que habla) obtendrán una nueva perspectiva de sí mismos.

A continuación tenemos un resumen de los principios de un buen oyente para repaso y práctica. Estos principios le puede ayudar para auto-evaluar sus propias habilidades.

PRINCIPIOS DE UN BUEN OYENTE

- 1) **Un buen oyente requiere tiempo e interés:** Debe de proveer un tiempo adecuado y el deseo de compartir con el cliente. Si usted no toma el tiempo adecuado se sentirá que pierde la paciencia y se resigna. Sea honesto con la otra persona y hagan una cita que sea conveniente para ambos.
- 2) **Un buen oyente acepta los sentimientos incondicionalmente:** Ya sean estos sentimientos malos o buenos. Sin embargo, pueden determinar las necesidades, deseos, valores y expectativas del cliente. Un buen oyente acepta los sentimientos del hablante sin críticas ni juicio.
- 3) **Un buen oyente reconoce que los sentimientos pueden ser transitorios:** Cuando un hablante expresa sus sentimientos, usualmente son capaces de ajustar dichos sentimientos a nuevas conductas y pensamientos. El buen oyente lo entiende y no evalúa al hablante en base a sus expresiones pasadas.
- 4) **Un buen oyente pone a un lado sus propios juicios y necesidades:** Un buen oyente se enfoca en las palabras y emociones del cliente. El oyente debe suspender sus propias necesidades y emociones para poder concentrarse en las palabras del cliente.
- 5) **Un buen oyente permite que el sienta “con” el hablante y no “por” el cliente:** El primero es empatía y el segundo es simpatía. La simpatía es cuando el oyente escucha la “historia” del cliente. La empatía es cuando el oyente entiende los sentimientos que tiene el cliente.
- 6) **El buen oyente permite que el cliente sea el líder:** El oyente acepta el hecho de que el hablante es responsable por sus emociones y comportamientos. El oyente cree que el cliente puede encontrar soluciones apropiadas para sus problemas o situaciones. El buen oyente apoya al hablante en la exploración de soluciones apropiadas.
- 7) **Un buen oyente sigue pensando bien del cliente:** El buen oyente reconoce que el hablante esta en el proceso de encontrar soluciones para sus problemas o situaciones y adquirir nuevos y eficientes decisiones y conductas.

DESTREZAS QUE AYUDAN AL OYENTE

- 1) **Silencio:** El silencio es una destreza efectiva para comunicar aceptación y permite que el hablante tenga tiempo para procesar sus pensamientos y seguir adelante.
- 2) **Reconocimientos verbales y no-verbales:** El hablante se da cuenta de que el oyente realmente le está escuchando. Ejemplo: moviendo la cabeza en signo de que está escuchando, diciendo “oh”, “ya veo”, “Mmmm...”.
- 3) **Frases de conversación:** Estas son frases que invitan al cliente para continuar hablando. Demuestran que el oyente está interesado y motiva al cliente a continuar. Ejemplos: “Estoy interesado en oír más...”; “Hábleme más acerca...”; “Me pregunto cómo se siente acerca de...”.
- 4) **Oyendo Activamente:** Esto también quiere decir oyendo “empáticamente”. Enlaza a ambos (al cliente y al oyente) cuando el oyente responde a lo que dice el cliente. Por ejemplo: “Siento que tiene mucho dolor al escuchar que nadie se preocupa por usted”.