

CLAVES PARA UNA MEJOR COMPRENSIÓN DEL INTERLOCUTOR

El 80% de las conversaciones se escuchan de forma superficial

Madrid, 20 de mayo de 2015. - Page Personnel ha celebrado un año más el Foro Anual de Secretarías de Dirección en Barcelona. Con la colaboración de la coach y formadora Arrate Bahamonde, la compañía líder en trabajo temporal especializado y selección de mandos intermedios y personal de apoyo cualificado ha revelado durante el encuentro las claves para conseguir escuchar de manera eficaz.

La comunicación efectiva y bidireccional es un factor esencial para el desarrollo de la actividad profesional en el mundo empresarial. Fomenta la cohesión entre los equipos de trabajo y potencia al mismo tiempo la capacidad individual de cada miembro. Para los profesionales ésta implica un exhaustivo análisis de la información que se recibe, en el que no sólo se han de considerar las palabras transmitidas por el sujeto emisor, sino también sus gestos, comportamiento, tono de voz e, incluso, respiración.

Conseguir escuchar eficazmente a los interlocutores que nos rodean no resulta sencillo y en el proceso influyen diferentes aspectos racionales y emocionales, como la falta de atención o interés por parte del receptor, la necesidad de confianza o la escasez del tiempo disponible. En función de la implicación del receptor, podemos distinguir hasta tres tipos de escuchas: activa, atenta y superficial.

Mientras que, en el caso de la escucha activa el receptor "escucha" el lenguaje corporal, verbal y emocional del emisor para entender el mensaje en su conjunto, en la escucha atenta la atención se centra en las palabras, no dándose una interacción real entre los sujetos. Sin embargo, debido a la velocidad de los sucesos y a las herramientas digitales predominantes en el entorno profesional actual, el 80% de las escuchas son superficiales. En este tipo de escucha el receptor focaliza la atención en sí mismo y en el mensaje, no en el emisor, ya que se corta el contacto visual.

Alcanzar un buen nivel de escucha nos permite ofrecer la intimidad y confianza necesarias para interactuar con otras personas. Por ello, la reconocida coach y formadora, Arrate Bahamonde, ha compartido con las asistentes al Foro Anual de Secretarías de Dirección de Page Personnel las claves básicas para conseguir una escucha efectiva:

- 1. Establecer contacto visual con el emisor.** Observando podemos captar detalles, como gestos o expresiones faciales, que nos permiten completar la información transmitida verbalmente. Además, mantener el contacto visual ayuda a evadirse de distracciones externas.

Nota de Prensa

- 2. Mantener una postura corporal adecuada.** Para fomentar la empatía con el interlocutor en una conversación, debemos mostrar una expresión facial relajada y una postura corporal abierta. Asimismo, es necesario mantener una distancia corporal adecuada, es decir, aquella con la que sentimos respetar el espacio del interlocutor.
- 3. Control de los tiempos de intervención.** Resulta imprescindible saber mantener los silencios cuando se conversa con otra persona. Se deben evitar las interrupciones innecesarias, que pueden reflejar poco interés ante al tema tratado y complican la escucha activa. "*Si escucháramos atentamente el silencio, nos daríamos cuenta de su valor durante la conversación mantenida*", indica Bahamonde.
- 4. Reformulación de la información recibida.** Comprobar que se está entendiendo la información a través de preguntas aclaratorias o reafirmaciones ayuda a hacer saber al emisor si comprendemos lo que comenta, así como contrastar la información recogida.

Acerca de Page Personnel

Con más de 800.000 candidatos disponibles, Page Personnel es el líder en España en trabajo temporal especializado y selección directa de mandos intermedios y personal de apoyo cualificado en las áreas de Contabilidad & Finanzas, Asistentes & Secretarías, Banca, Marketing, Tecnología, Administración de Ventas, Compras & Logística, Comercial, Retail, Ingenieros & Técnicos, Servicios de Atención al Cliente, Tax&Legal, Inmobiliaria & Construcción, Recursos Humanos, Healthcare y Seguros.

Fundada en 1994, la compañía, que forma parte de PageGroup, está presente en España desde 1998 con 5 oficinas en Barcelona, Madrid, Valencia, Sevilla y Bilbao. Los consultores seleccionan tanto mandos medios como personal de apoyo cualificado para proyectos temporales o indefinidos en las áreas en las que son expertos.

A nivel global, la compañía está presente en 20 países: Francia, Argentina, Holanda, Italia, Bélgica, Portugal, Luxemburgo, Alemania, Reino Unido, Suiza, Brasil, Hong Kong, Singapur, Australia, Estados Unidos, Méjico, Suecia, Rusia, Polonia y España.

Para más información sobre PageGroup, visite:

www.pageexecutive.com
www.michaelpage.es
www.michaelpageinterim.es
www.pagepersonnel.es

Para más información, contactar con:

Marco de Comunicación, 91 458 54 90

Lucía García – lucia.garcia@marcodecomunicacion.com