FORMANDO CAPITAL HUMANO

CURSO

Resolución de Conflictos en el Ámbito Laboral

Nivel **Básico**

¡Bienvenidos al curso!

En este curso virtual y asincrónico descubriremos juntos para qué son importantes la escucha, la comunicación y cómo se ponen en juego para resolver conflictos.

Ministerio Capital Humano / **Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia**

Objetivos de Aprendizaje

Al finalizar este curso, serás capaz de:

- Reconocer las diferencias entre oÍr y escuchar
- Reconocer las diferencias entre hablar y comunicar
- Desarrollar las herramientas para una escucha efectiva y una comunicación asertiva
- Mejorar la capacidad de comunicarte
- Desarrollar habilidades de liderazgo basadas en la escucha y la comunicación

Plan de Trabajo

> BLOQUE I:

Módulo I: ¿Qué Escuchamos Cuando Escuchamos?

Módulo II: ¿Qué Comunicamos Cuando nos Expresamos?

> BLOQUE II:

Video Integrador

> EVALUACIÓN INTEGRADORA

MÓDULO I
¿Qué Escuchamos Cuando Escuchamos?

INTRODUCCIÓN

Aprender a escuchar es imprescindible para poder comunicarnos mejor. Si queremos entendernos, necesitamos saber diferenciar el oír de la escucha, y el hablar de la comunicación. Dar información clara y concreta, comprender lo que oímos y asegurar que el otro entendió el mensaje son elementos fundamentales de lo que llamamos escucha efectiva y comunicación asertiva.
Al lograr la escucha efectiva y la comunicación asertiva en el ámbito laboral, la interacción con otros, ya sean compañeros de trabajo, clientes, proveedores, superiores, será más eficaz, y así podrás coordinar acciones de manera efectiva en la resolución de conflictos.

Escucha

- ¿Por qué oír y escuchar no son lo mismo?
- Tipos de escucha
- Dificultades al escuchar
- La escucha al servicio en el ámbito laboral

¿Por Qué Oír y Escuchar No Son lo Mismo?

Escuchar no es lo mismo que oír. Oír es algo que sucede de forma automática: es un proceso biológico y pasivo que no depende de nuestra voluntad. En cambio, escuchar implica prestar atención y darle significado a lo que oímos. Es una acción voluntaria y activa. Escuchar no solo es oír, sino también entender lo que la otra persona está diciendo. Siempre implica una intención de comprender. Además, cuando escuchamos, estamos reconociendo al otro y validando su palabra. No es lo que decimos, sino lo que el otro escucha, lo que le da sentido a nuestra comunicación.

Tipos de Escucha

- **Escucha previa o automática:** Ocurre cuando interpretamos lo que escuchamos desde nuestras creencias, prejuicios u opiniones personales. Por ejemplo, si alguien me cuenta que va a viajar sola y yo considero que eso es peligroso, tal vez le responda que “no está bien”, sin realmente escuchar su motivación o emoción. En este caso, mi opinión se interpone en la escucha.
- **Escucha recreativa:** Es cuando, además de las palabras, prestamos atención a las emociones del otro. Por ejemplo, si alguien cuenta una situación triste mientras llora, no solo escuchamos el relato, sino también el dolor que lo acompaña.
- **Escucha comprometida:** Implica tratar de comprender la intención o el propósito del otro al comunicarse. Esta escucha nos permite distinguir si la persona está haciendo un pedido, una oferta, un juicio o expresando una necesidad. Nos invita a preguntarnos: ¿Qué está buscando? ¿Qué necesita de mí?
- **Escucha efectiva:** Es una escucha atenta, que permite una verdadera comprensión del mensaje del otro. Requiere no interrumpir, esperar a que el otro termine de hablar y tener en cuenta varios aspectos que influyen en la conversación, como:
  - El contexto en el que ocurre la conversación (dónde y cómo se da).
  - El estado emocional predominante (qué emociones están presentes en la interacción).
  - La historia y la relación de quienes conversan. Además, una acción clave en este tipo de escucha es corroborar lo que se entendió, repitiendo o reformulando lo dicho, para asegurarse de haber comprendido correctamente.

Dificultades para Escuchar

La escucha está generalmente asociada a la pérdida de tiempo, a ceder o perder una posición, a conversaciones largas y a la pasividad. Nuestra capacidad de escucha se ve a menudo limitada por diversos factores.

Entre ellos se destacan los prejuicios, las certezas, la arrogancia, la falta de interés y la ausencia de contexto. Por ejemplo, no es lo mismo conversar con un jefe que con un compañero; cada situación requiere una aproximación distinta. Los estados emocionales, como el enojo o la tristeza, también pueden impedir una escucha efectiva. A esto se suman las distracciones constantes. Como resultado, es común que solo "oigamos" las palabras, sin llegar a registrar verdaderamente lo que la otra persona intenta expresar.

La Escucha al Servicio en el Ámbito Laboral

La escucha efectiva es una habilidad que se aprende y se entrena. Consiste en prestar atención de manera activa y consciente a lo que el otro dice, comprendiendo tanto sus palabras como sus intenciones y emociones. Una vez desarrollada esta capacidad, podemos organizar mejor la información que recibimos y tomar decisiones más acertadas sobre lo que queremos, lo que podemos hacer y cómo llevarlo a cabo. Además, la escucha efectiva contribuye a evitar malentendidos y conflictos en las conversaciones con colegas, superiores o clientes, y promueve un clima de confianza y colaboración en el entorno laboral.

Bibliografía:

- Echeverría, Rafael. *(2008) ACTOS DEL LENGUAJE VOL.1: LA ESCUCHA.*
- Maturana, Humberto. *(1991). El sentido de lo humano.*
- Rodríguez Estrada, Mauro. *(2015) Comunicación y superación personal.*
- De Quijano, Santiago D., Cornejo, José Manuel y Díaz, Francisco. (*1989) Asertividad y conflicto en la organización. Revista Psicología del trabajo y de las organizaciones no 13, Vol.5, pg 68-80 Barcelona.*
- LLacuna Moreno, Jaume y Pujol Franco, Laura. *(2004) La conducta asertiva como habilidad social. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, España.*
- Lazarus, Richard y Folkman, Susan. *(1986) Estrés y procesos cognitivos Biblioteca de psicología, psiquiatría y salud Barcelona, 1976.*