

IDENTIFICACION DE SU ESTILO DE ESCUCHAR

Gibson, J.W. & Hodgetts, R.M (1989)

Adaptado por Bernardita Grove (PUC.)

Lea con atención cada uno de los diez comentarios a continuación.

Imagine que Ud. va a responder. ¿Cuál sería su respuesta?

Ordene las respuestas desde sus respuestas más probables a las menos probables.

Asigne un 5 a su primera preferencia y así sucesivamente.

1. "Hace tanto calor afuera hoy día, que ni siquiera puedo pensar en arreglar el jardín".
 - A. "Si yo fuera tú, empezaría el trabajo de una vez"
 - B. "Sólo estás buscando una excusa para no arreglar el jardín"
 - C. "Si no lo haces ahora ¿Cuándo lo arreglarás?"
 - D. "Probablemente bajará la temperatura más tarde"
 - E. "El calor realmente te molesta ¿verdad?"

2. "Estoy realmente cansado de estudiar. En las últimas dos semanas he pasado todo mi tiempo libre metido entre los libros. No creo que pueda acordarme de nada a estas alturas".
 - A. "¿Por qué no tomas un descanso y vuelves a estudiar más tarde?"
 - B. "Si no hubieses dejado todo para el final, no estarías en este problema"
 - C. "¿Por qué has tenido que estudiar tanto estas últimas dos semanas?"
 - D. "Todo el mundo se siente así en algún momento"
 - E. "Pareces preocupado de que tu estudio no sea muy efectivo a estas alturas"

3. "No sé qué hacer primero. Juan me ha encargado dos proyectos especiales aparte de todo lo demás. Sencillamente no hay suficientes horas en el día".
 - A. "Qué tal si le preguntas a Juan lo que quiere que hagas primero"
 - B. "Siempre te preocupas innecesariamente por las cosas"
 - C. "¿Qué es exactamente lo que tienes que hacer?"
 - D. "Todos tenemos períodos de mucho trabajo. Ya pasará"
 - E. "Te sientes agobiado por la carga de trabajo y necesitas que te ayuden a priorizar"

4. "El jefe me acaba de encargarme la redacción de un Manual de Políticas para la próxima semana. ¡Nunca podré terminarlo!
 - A. "Te convendría empezar de inmediato"
 - B. "Nunca debiste haber aceptado el encargo"
 - C. "¿No has escrito ya un manual como éste antes?"
 - D. "Sólo te parecerá difícil los primeros días. Ya le tomarás el ritmo"
 - E. "Pareces sentirte incómodo por no estar preparado para este trabajo"

5. "Se comenta que la casa matriz despedirá al 10% de los vendedores por nuestro fracaso colectivo en lograr la meta de ventas. Este es el peor momento para perder mi trabajo".
- A. "¿Por qué no preguntas qué posibilidades hay que estés en ese 10%?"
 - B. "Eres una buena persona y ellos lo saben. Nunca te despedirían"
 - C. "¿Por qué crees que podrías ser uno de los despedidos?"
 - D. "No te preocupes. La probabilidad de que te echen es baja"
 - E. "Pareces estar nervioso frente a la posibilidad que seas uno del 10%"
6. "La persona despedida la semana pasada amenaza con demandarnos. Ella dice que fue despedida sólo por ser mujer. Esto podría ser una situación muy desagradable. Tú sabes que el Jefe odia los problemas legales".
- A. "Mejor llama al abogado de la Compañía de inmediato"
 - B. "No creo que se atreva; no va a pasar nada"
 - C. "¿En qué podría basar ella su demanda?"
 - D. "Aun que lo haga nadie puede echarle la culpa"
 - E. "Pareces preocupado por la posibilidad de que esto se complique"
7. "¡Diablos! Ahora tendré que partir a Talca. He estado fuera de mi casa todos los fines de semana del mes. Muy pronto ya no tendré familia".
- A. "Llévatelos contigo"
 - B. "La familia debe entender que los viajes son parte del trabajo"
 - C. "¿Por qué tienes que viajar tanto?"
 - D. "El próximo mes podrás quedarte en casa y compensarlos"
 - E. "Me da la impresión que te preocupa el efecto de tus viajes en tu vida familiar"
8. "Si acepto la promoción tendré que vivir en Concepción. Si la rechazo, la empresa probablemente no me ofrecerá otra. Sencillamente no sé qué hacer".
- A. "¿Analizaste los costos y beneficios de vivir en Concepción?"
 - B. "Te conviene aceptar esta oferta mientras puedas"
 - C. "¿Qué tiene de malo Concepción?"
 - D. "Esto te parece un problema ahora. En el largo plazo todo se arreglará"
 - E. "Me parece que estás en un conflicto: no sabes si aceptar o rechazar la promoción"
9. "Jaime se pasa quejando. Cuando no está criticando al resto del grupo, viene a quejarse por su sueldo. Realmente me está enervando".
- A. "Las quejas normalmente son un indicio de insatisfacciones más amplias"
 - B. "Eso te pasa porque siempre prestas un hombro para que la gente llore"
 - C. "¿Por qué crees que Jaime está insatisfecho?"
 - D. "No dejes que eso te moleste. Todas las oficinas tienen un "Jaime"
 - E. "Parece molestarte que Jaime venga a quejarse tan seguido"

10. "Me encanta mi nuevo trabajo, pero temo no poder aprender a desempeñarlo con la rapidez necesaria para ponerme al nivel de los demás".

- A. "Estoy seguro que tu supervisor te ayudará a aprender lo que necesitas saber rápidamente"
- B. "Sólo deberías estar agradecido de haber obtenido la promoción"
- C. "¿Qué cosas nuevas necesitas aprender?"
- D. "Todo el mundo se siente así frente a un nuevo trabajo"
- E. "Tu nuevo trabajo parece ponerte nervioso y agradarte al mismo tiempo"

Ahora, traslade sus puntajes de las respuestas que Ud. ha dado, para cada una de las alternativas A, B, C, D y E:

Preguntas	A	B	C	D	E
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
Suma Total					

Interpretaciones:

1. Todos tenemos un Perfil de Escuchar, con algunos predominios.
2. No hay perfiles buenos ni malos. Cada uno tiene el suyo y cada estilo predominante es recomendable en determinadas circunstancias.

Puntaje alto en **A**: predominio de escuchar **DIRECTIVO**: tiende a dar instrucciones, a que el otro haga lo que Ud. cree que debe hacerse. Es un estilo eficiente cuando el énfasis de la situación está en la tarea o cuando el interlocutor por algún motivo requiere recibir instrucciones. Podría ser interpretado como impositivo y dominante.

Puntaje alto en **B**: predominio de escuchar **ENJUICIADOR**: tiende a emitir juicios y valoraciones. La mayoría de las veces, la gente no busca que enjuicien sus decires y este estilo crea rápidamente antagonismo emocional, por lo que se le considera muy negativo.

Puntaje alto en **C**: predominio de escuchar **INDAGADOR**: tiende a un escuchar inquisitivo, su pertinencia depende de la situación, el contexto y la relación profesional en que se expresa. Puede ser muy útil en áreas como la atención clínica, pero puede ser percibido como impertinente en situaciones no tan formales.

Puntaje alto en **D**: predominio de escuchar **MINIMIZADOR**: tiende a disminuir al máximo el sufrimiento del otro. Aunque es un lenguaje aliviador, debe usarse con precaución porque podría aliviar sin enfrentar el problema de fondo.

Puntaje alto en **E**: predominio de escuchar **EMPÁTICO**: tiende a producir una apertura al diálogo. Produce la sensación en el otro que se están poniendo en su lugar, que hay interés en su apreciación. Es especialmente útil al resolver conflictos y para negociar.