

HERRAMIENTA DE APLICACIÓN

Mapa de escucha del líder

Comprende antes de preguntar, aconsejar o resolver.

Cuatro movimientos para escuchar con disciplina.

No es un guion: es una secuencia para reducir respuestas automáticas y comprobar lo que has entendido antes de intervenir.

01	Pausar	Atención
	Nota tu urgencia, juicio o deseo de resolver. Deja terminar y devuelve tu atención a la persona. <i>Práctica: espera uno o dos segundos antes de responder.</i>	
02	Recibir	Información
	Escucha situación, significado y agencia. Distingue lo que sabes, lo que supones y lo que falta comprender. <i>Práctica: observa palabras y silencios, sin diagnosticar.</i>	
03	Reflejar	Síntesis
	Devuelve una síntesis breve y cercana a sus palabras. Comprender no significa aprobar ni emitir un juicio. <i>Ejemplo: «El plazo te preocupa porque faltan dos decisiones».</i>	
04	Verificar	Precisión
	Comprueba si entendiste bien. Permite que la persona corrija, complete o cambie el foco antes de avanzar. <i>Ejemplo: «¿Lo estoy entendiendo bien? ¿Qué parte me falta?».</i>	

TRES NIVELES DE ESCUCHA

SITUACIÓN

Hechos, acuerdos y contexto.

SIGNIFICADO

Interpretaciones y preocupaciones.

AGENCIA

Decisiones y acciones posibles.

SEPARA LO OBSERVADO DE LO INTERPRETADO

Hecho: «El cliente preguntó tres veces por la fecha de entrega».

Interpretación: «El cliente ya no confía en mí».

Verifica: «¿Qué dijo o hizo que te lleva a esa conclusión?».

Prepara una escucha real

Escucha con precisión, sin adelantarte a resolver.

Elige una conversación de riesgo bajo o medio. Prepara tu escucha y completa la síntesis después de escuchar. Evita nombres y datos confidenciales.

Fecha: _____

01 Conversación que quiero realizar

02 Historia que podría completar demasiado pronto

03 Qué necesito escuchar

Situación: hechos, secuencia y contexto

Significado: interpretaciones, preocupaciones y expectativas

Agencia: recursos, límites y decisiones posibles

04 Síntesis provisional que podría reflejar

Usa sus palabras; no añadas un juicio ni un diagnóstico.

05 Pregunta para verificar mi comprensión

06 Compromisos para esta práctica

- ☐ Dejaré terminar antes de responder.
- ☐ Separaré lo observado de lo que estoy interpretando.
- ☐ Permitiré que la persona corrija mi síntesis.

AL TERMINAR

¿Qué comprendí que no sabía? ¿Qué ajustaré en mi próxima escucha?
