

# FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

## LECCIÓN 4: ACTOS DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA - INDAGAR

*"Lo importante no es escuchar lo que se dice, sino averiguar lo que se piensa."*

*Juan Donoso Cortés*



### ACTOS DE LA COMUNICACIÓN

Todo encuentro comunicativo requiere dos actividades: hablar y escuchar. Para mejorar la capacidad de comunicación, se reemplazarán dichos términos tradicionales de la siguiente manera: exponer por hablar e indagar por escuchar, ya que dan cuenta del objetivo final de ambas acciones.

#### La indagación

**Quien no sabe escuchar no comprenderá lo que otros desean comunicar**, y al no comprender, las opiniones, decisiones y conclusiones a las que llegue serán erróneas. Por ello es fundamental saber indagar.

**A las personas no les interesa solamente ser escuchadas, desean ser comprendidas.** El medio para lograrlo es la indagación efectiva a través de la aplicación de las siguientes claves:



1. Concentrarse en comprender al otro

Esta clave es de suma importancia, incluso si el contenido de la conversación no es agradable o se está en desacuerdo. Es necesario apartar distractores y dedicar toda la atención a lo que el otro expresa, de lo contrario se disminuye el nivel de concentración y comprensión.

2. Preguntar cualquier duda y suposición

Evitar el hacer suposiciones sobre lo que el otro quiere y preguntar de manera específica el tema abordado.

3. Verificar con el interlocutor si se entendió correctamente

Aunado al punto anterior, esto contribuye a no caer en suposiciones y profundizar en el entendimiento del interlocutor.

**La indagación efectiva es la manera correcta y profesional de escuchar.** Si se aplican los 3 pasos de la indagación en todas las conversaciones, se logrará que los demás se sientan comprendidos y aumentar la efectividad.



*A LAS PERSONAS NO LES INTERESA SOLAMENTE SER ESCUCHADAS, DESEAN SER COMPRENDIDAS.*