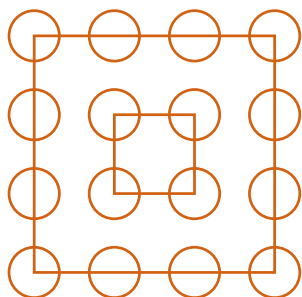


Inteligencia Emocional

SABER ESCUCHAR



Saber escuchar

SERIE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE HBR

Serie Inteligencia Emocional de HBR

Cómo ser más humano en el entorno profesional

Esta serie sobre inteligencia emocional, extraída de artículos de la *Harvard Business Review*, presenta textos cuidadosamente seleccionados sobre los aspectos humanos de la vida laboral y personal. Estas lecturas, estimulantes y prácticas, ayudan a conseguir el bienestar emocional en el trabajo.

Mindfulness

Resiliencia

Felicidad

Empatía

El auténtico liderazgo

Influencia y persuasión

Cómo tratar con gente difícil

Liderazgo (Leadership Presence)

Propósito, sentido y pasión

Autoconciencia

Focus

Saber escuchar

Confianza

Poder e influencia

Otro libro sobre inteligencia emocional de la
Harvard Business Review:

Guía HBR: Inteligencia Emocional

Saber escuchar

SERIE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE HBR

Reverté Management

Barcelona · México

Harvard Business Review Press

Boston, Massachusetts

Saber escuchar
Serie Inteligencia Emocional de HBR
Mindful Listening
HBR Emotional Intelligence Series

Original work copyright © 2017 Harvard Business School Publishing Corporation
Published by arrangement with Harvard Business Review Press

© Harvard Business School Publishing Corporation, 2017
All rights reserved.

© **Editorial Reverté, S. A., 2019**
Loreto 13-15, Local B. 08029 Barcelona – España
revertemanagement.com

Edición en papel
ISBN: 978-84-17963-02-6

Edición ebook
ISBN: 978-84-291-9544-6 (ePub)
ISBN: 978-84-291-9545-3 (PDF)

Editores: Ariela Rodríguez / Ramón Reverté
Coordinación editorial: Julio Bueno
Traducción: Betty Trabal
Maquetación: Patricia Reverté
Revisión de textos: Genís Monrabà Bueno

La reproducción total o parcial de esta obra, por cualquier medio o procedimiento, comprendidos la reprografía y el tratamiento informático, queda rigurosamente prohibida, salvo excepción prevista en la ley. Asimismo queda prohibida la distribución de ejemplares mediante alquiler o préstamo público, la comunicación pública y la transformación de cualquier parte de esta publicación sin la previa autorización de los titulares de la propiedad intelectual y de la Editorial.

Contenidos

1. ¿Qué hacen los que saben escuchar? 1

Amplifican, estimulan y clarifican tu pensamiento.

Jack Zenger y Joseph Folkman

2. ¿Qué interfiere en la manera de escuchar? 15

Rompe tus barreras internas.

Amy Jen Su y Muriel Maignan Wilkins

3. Escuchar a la gente 23

Cómo afectan tus emociones a lo que escuchas.

Ralph G. Nichols y Leonard A. Stevens

4. Tres formas para que los líderes escuchen con más empatía 31

Ver las cosas desde su punto de vista.

Christine M. Riordan

5. Si aspiras a ser un gran líder, aprende a estar presente **41**

Sé consciente de dónde pones tu atención.

Rasmus Hougaard y Jacqueline Carter

6. Aprende a escuchar mejor **53**

Ayuda a los demás a compartir más.

Una entrevista de Sarah Green Carmichael a Mark Goulston

7. Para cambiar la mentalidad de alguien, deja de hablar y escucha **69**

Deja a un lado tus creencias y mira qué es lo que motiva a los demás.

Nilofer Merchant

8. Apacigua las conversaciones con una gran carga emocional **81**

Fomenta la relación cuando no basta con escuchar.

Ron Friedman

9. El poder de escuchar para ayudar a la gente a cambiar	91
<i>Escucha a tus empleados antes de darles feedback.</i>	
Guy Itzchakov y Avraham N. (Avi) Kluger	
10. Cuando eres la persona con quien tus compañeros se desahogan	113
<i>¿Están en peligro tu productividad y tu salud mental?</i>	
Sandra L. Robinson y Kira Schabram	
11. Controla las voces críticas que hay en tu cabeza	131
<i>Cuándo escuchar a tu crítica interior, y cuándo no.</i>	
Peter Bregman	
Índice	139

Saber escuchar

SERIE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE HBR

1

¿Qué hacen los que saben escuchar?

Jack Zenger y Joseph Folkman

Es muy probable que pienses que sabes escuchar. En realidad, la percepción que tenemos de nuestra habilidad de escuchar es muy similar a la que tenemos de nuestras habilidades para conducir, es decir, que la mayoría de los adultos pensamos que estamos por encima de la media.

Según nuestra experiencia, podemos afirmar que la mayoría de la gente piensa que la habilidad de escuchar se resume en tres aspectos:

- No hablar cuando otros hablan.
- Transmitir a los demás que les estás escuchando con expresiones faciales y sonidos verbales («Mmm»).