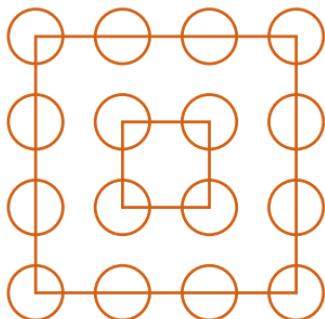


Inteligencia Emocional

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
<i>Amplifican, estimulan y clarifican tu pensamiento.</i>	
Jack Zenger y Joseph Folkman	
2. ¿Qué interfiere en la manera de escuchar?	15
<i>Rompe tus barreras internas.</i>	
Amy Jen Su y Muriel Maignan Wilkins	
3. Escuchar a la gente	23
<i>Cómo afectan tus emociones a lo que escuchas.</i>	
Ralph G. Nichols y Leonard A. Stevens	
4. Tres formas para que los líderes escuchen con más empatía	31
<i>Ver las cosas desde su punto de vista.</i>	
Christine M. Riordan	

5. Si aspiras a ser un gran líder, aprende a estar presente	41
<i>Sé consciente de dónde pones tu atención.</i>	
Rasmus Hougaard y Jacqueline Carter	
6. Aprende a escuchar mejor	53
<i>Ayuda a los demás a compartir más.</i>	
Una entrevista de Sarah Green Carmichael a Mark Goulston	
7. Para cambiar la mentalidad de alguien, deja de hablar y escucha	69
<i>Deja a un lado tus creencias y mira qué es lo que motiva a los demás.</i>	
Nilofer Merchant	
8. Apacigua las conversaciones con una gran carga emocional	81
<i>Fomenta la relación cuando no basta con escuchar.</i>	
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»).