



# INSTITUTO ARGENTINO DE NEGOCIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

Fragata Presidente Sarmiento 46 (1406) Capital Federal - Argentina - 2054 1499 E - Mail: [info@ianca.com.ar](mailto:info@ianca.com.ar)

## Capacidad de Escucha Activa

Base: Dasi y Martínez—Vilanova Martínez

Nº	Pregunta	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Puntaje
1	¿Adivina anticipadamente lo que le va a decir el que le habla y deja de escucharle?				
2	¿Cuándo intenta acordarse de lo que le han dicho en la última conversación, le es difícil recordar?				
3	¿Cuándo le dicen algo con lo que no está de acuerdo, deja de escuchar?				
4	¿Ha atendido el teléfono o a otras personas mientras le están hablando?				
5	¿Mira a los ojos de la persona que le habla?				
6	¿Podría resumir, en pocas palabras, lo que le ha dicho la otra persona?				
7	¿Intenta aprender algo de lo que le dicen las personas, aunque sean cosas sencillas?				
8	¿Anima a la otra persona para que siga hablando?				
9	¿Simula prestar atención al que está hablando?				
10	¿Critica mentalmente la forma de expresión o de hablar del que le está hablando?				
11	¿Sus pensamientos están en otro participante mientras le están hablando?				
12	¿Recuerda la expresión del rostro y la mirada de su interlocutor?				
13	¿Intenta averiguar lo que significan las palabras del otro, aunque no le resulten familiares?				
14	¿Suele pedir al que le habla, que le aclare algún punto que no entiende bien su significado?				
15	¿Manifiesta nerviosismo, se agita si está sentado, o trata de irse, sí la conversación dura más de lo previsto?				
16	¿Cuándo le están hablando y antes de que terminen, ya está pensando en contestar?				
17	¿Suele tomar notas durante la conversación o después, si cree que algún punto es interesante?				
18	¿Suele mostrar con gestos y signos corporales, su interés por lo que se está hablando?				
19	¿Intenta prestar atención a las ideas principales del que le habla, y no a los aspectos triviales?				
20	¿Intenta terminar alguna frase del que le habla, sin esperar a que termine él?				
21	¿Escucha solo parcialmente lo que cree interesante del mensaje para uno?				
22	¿Suele juzgar solamente a la otra persona por lo que habla?				
23	¿Es capaz de concentrarse en el significado de lo que le dicen, y no en el aspecto del que le habla?				
24	¿Intenta poner todo lo que está de su parte para que el que le habla se sienta cómodo?				
25	¿Los demás le juzgan como una persona que suele escuchar?				
<b>Suma total de puntos:</b>					

La evaluación de este cuestionario está en las siguiente hoja.

## Capacidad de Escucha Activa

Las preguntas con sus números siguientes, tienen las valoraciones en puntos:	Casi nunca	A veces	Casi siempre
Pregunta N°: 1, 2, 3, 4, 9, 10, 11, 15, 16, 20, 21 y 22	2 puntos	1 punto	0 puntos
Pregunta N°: 5, 6, 7, 8, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 23, 24 y 25	0 puntos	1 punto	2 puntos

### Valoración del puntaje

**Entre 0 y 20 puntos:** Resistencia —en mayor o menor grado— a prestar atención en la escucha, que puede causar cierta dificultad de entendimiento en la comunicación interpersonal en las relaciones profesionales y personales.

**Entre 21 y 40 puntos:** Aceptable grado de atención en su capacidad de escucha, normalmente sus procesos de comunicación son considerados buenos.

**Entre 41 y 50 puntos:** Escucha excelente, sus relaciones son constructivas con los demás. Los mensajes llegan con un alto grado de fidelidad, casi sin distorsión.