Bienvenidos Tutores

Sesión 1, mayo 2021

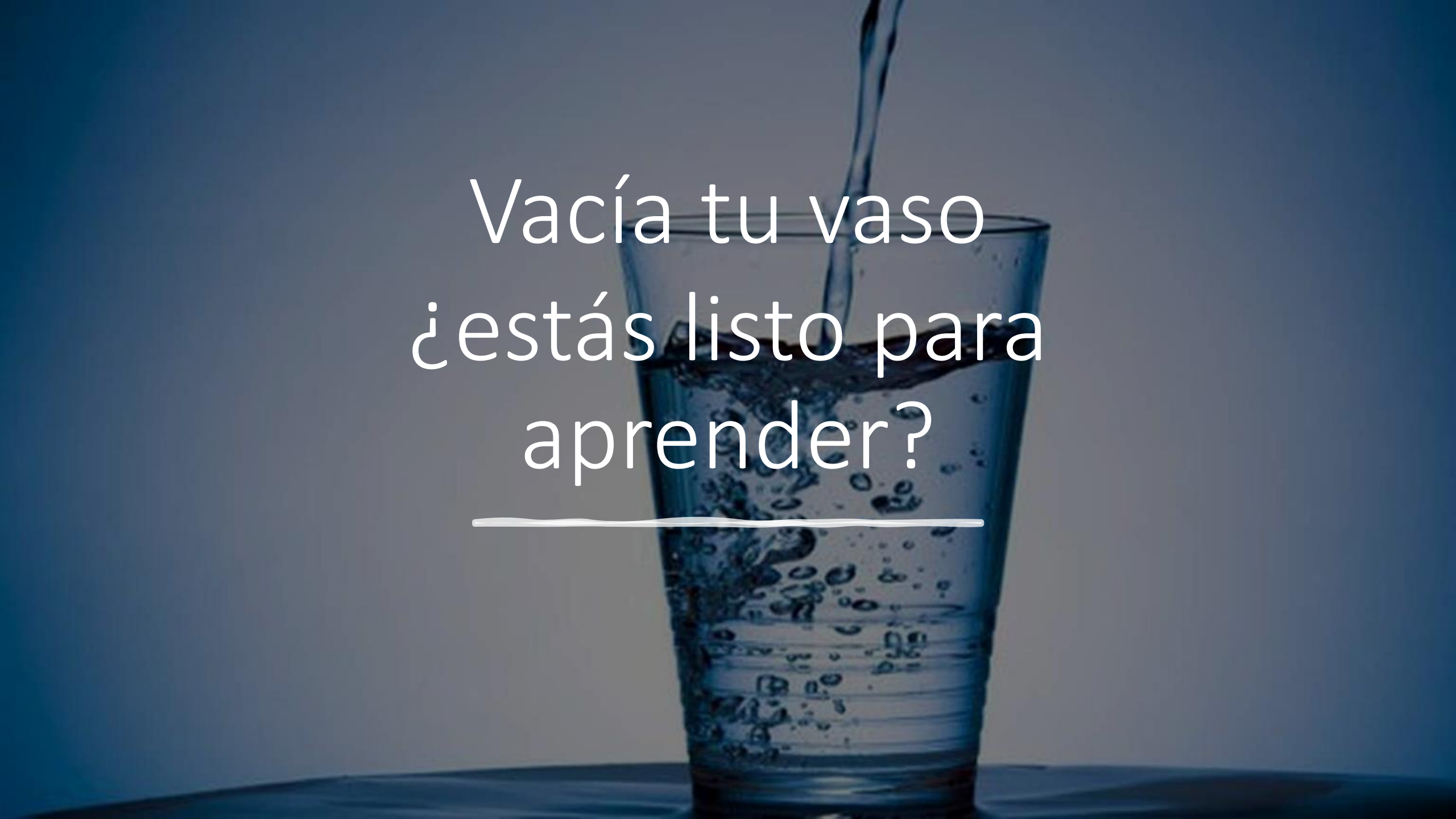
MOBILITY ADO

Conversaciones poderosas:
Empatía y Escucha Activa
© Colourbox

Recomendaciones

- Cámaras **encendidas**
- **Silenciar** micrófono
- **Respeto** por todas opiniones
- Espacio para **lectura de mensajes**
- **Levantar la mano** para participar
- **Apatía “0”**

¡Es tu momento de aprendizaje, aprovéchalo al máximo!



Vacía tu vaso ¿estás listo para aprender?

Pongamos en común, hablemos de habilidades sociales…

ESCUCHA ACTIVA

- **Habilidad de concentrarnos** con el único fin de poder encontrar los **puntos de coincidencia** y lograr una comunicación clara, suficiente y sobre todo con los **matices emocionales adecuados.**

Escuchar activamente significa…

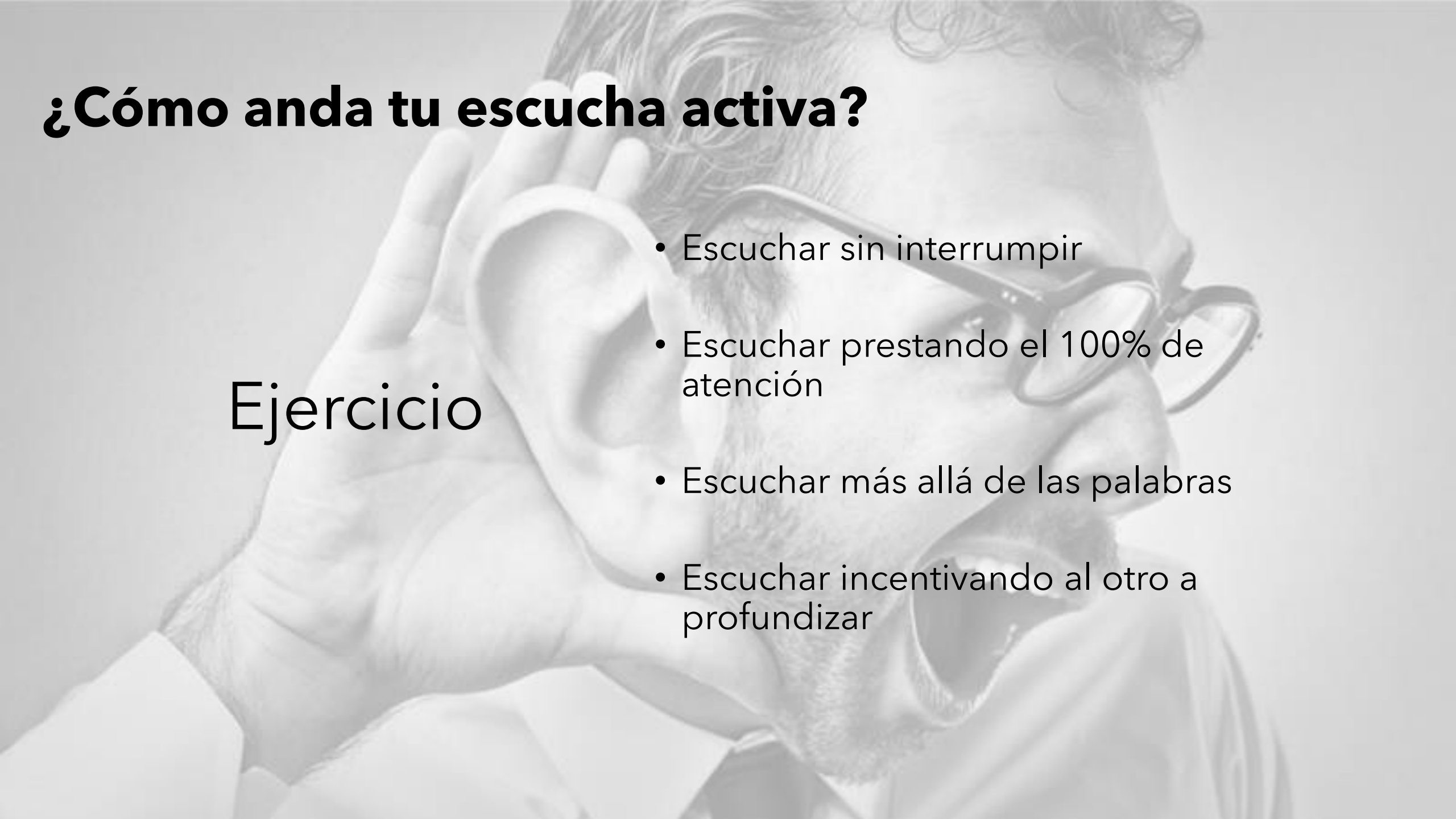
Implica la capacidad **de percibir el lenguaje**, la **emocionalidad** y la **corporalidad** del orador.

Es una escucha **centrada en el otro**

Es **interpretar**

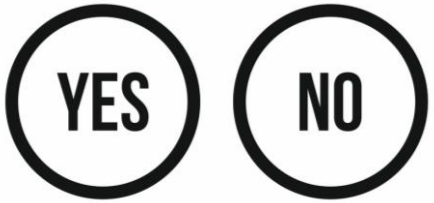
Escuchar para entender, no para responder

¿Cómo anda tu escucha activa?



Ejercicio

- Escuchar sin interrumpir
- Escuchar prestando el 100% de atención
- Escuchar más allá de las palabras
- Escuchar incentivando al otro a profundizar



Primer bloque

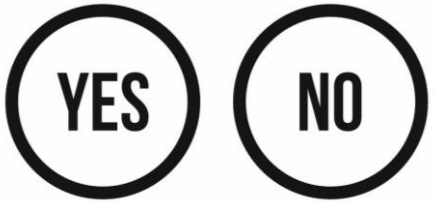
1. Si me doy cuenta de lo que el otro está por preguntar, me anticipo y le contesto directamente, para ahorrar tiempo

2. Creo que a la mayoría de las personas no les importa que las interrumpa, siempre y cuando les ayude con sus problemas

3. Solamente discuto con una persona cuando sé positivamente que estoy en lo cierto

4. Si no interrumpiera a las personas de vez en cuando, ellas terminarían hablando por horas

5. Cuando una persona está equivocada acerca de algún punto de su problema, es importante interrumpirle y hacer que replantee ese punto de manera correcta

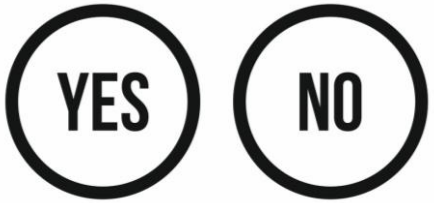


Primer bloque

Escuchar sin interrumpir y menos contradecir…

Suma 1 punto por cada NO

5 puntos	**Sabes escuchar sin interrumpir.** Tu paciencia te permitirá generar muy buenas relaciones
3-4 puntos	A veces te pone por encima de la otra persona, si permites que las personas terminen antes de comenzar a hablar, **crearás vínculos con ellas más simples y satisfactorios.**
0- 2 puntos	Pareces estar tan ansioso por hablar que no puedes escuchar **¿cómo puedes relacionarte si no escuchas a las personas?**



Segundo bloque

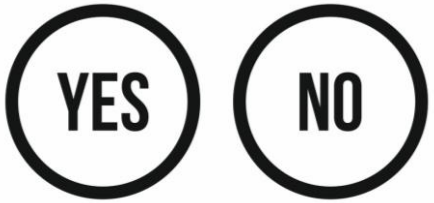
1. Mientras escucho a otra persona, me adelanto en el tiempo y me pongo a pensar qué le voy a responder

2. Cuando escucho a algunas personas, mentalmente me pregunto ¿por qué les resultara tan difícil ir directamente al grano?

3. Dado que he escuchado las mismas quejas y protestas infinidad de veces generalmente me dedico mentalmente a otra cosa mientras escucho

4. Cuando una persona me dice tantas cosas juntas siento superada mi capacidad para retenerlas, trato de poner mi cabeza en otra parte para no alterarme

5. Cuando he tenido un contacto negativo con una persona (discusión, pelea) no puedo evitar seguir pensando en ese episodio, aún después de haber iniciado un contacto con otra persona.

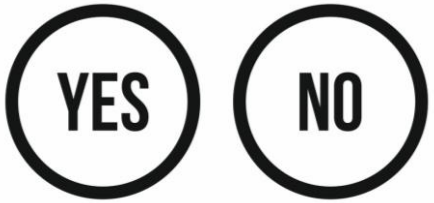


Segundo bloque

Escuchar prestando el 100% de atención

Suma 1 punto por cada NO

5 puntos	Tienes la disciplina y serenidad para prestar a las personas la atención que se merecen. Esto te permitirá desarrollar **vínculos poderosos ¡Felicitaciones!**
3-4 puntos	Si lograras no desconcentrarte, lograrías **relaciones duraderas y satisfactorias**
0- 2 puntos	Seguro te encuentras frecuentemente preguntando ¿Qué, cómo, cuándo? **Reconozca que entender a las personas requiere el 100% de atención**



Tercer bloque

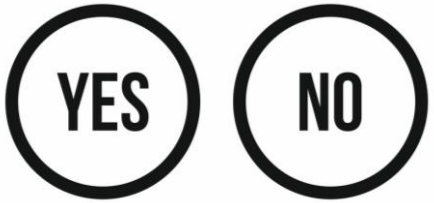
1. En general procuro centrarme en qué está diciendo el otro sin considerar cómo lo está diciendo

2. Cuando una persona realmente enojada expresa su problema, siempre dejo que lo que dice me “entre por un oído y me salga por otro”

3. El tono de voz de una persona me dice, generalmente, mucho más que sus palabras

4. Si una persona está muy enojada, lo mejor que puedo hacer es escucharla hasta que descargue toda su presión

5. Cuando respondo a las personas, lo hago en función de la manera en que percibo cómo ellas se sienten

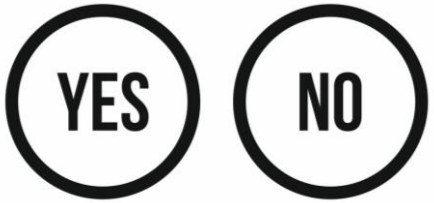


Tercer bloque

Escuchar más allá de las palabras

Suma 1 punto por cada **NO** para el bloque de las preguntas azules (1, 2)
Suma 1 punto por cada **SÍ** para el bloque de las preguntas moradas (3, 4 y 5)

5 puntos	Tienes la disciplina y serenidad para prestar a las personas la atención que se merecen. Esto te permitirá desarrollar **vínculos poderosos ¡Felicitaciones!**
3-4 puntos	Si lograrás no desconcentrarte, lograrías **relaciones duraderas y satisfactorias**
0- 2 puntos	Seguro te encuentras frecuentemente preguntando ¿Qué, cómo, cuándo? **Reconozca que entender a las personas requiere el 100% de atención**



Cuarto bloque

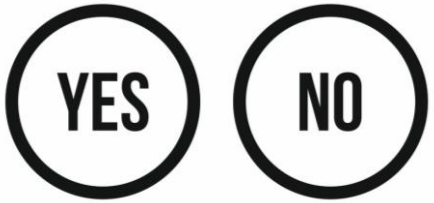
1. Mientras estoy escuchando, digo cosas como “ajá”, “entiendo” ,“ok”; para hacerle saber a la otra persona que le estoy prestando atención

2. Si no comprendo lo que la otra persona me está diciendo, hago las preguntas necesarias para entenderla

3. Si una persona tiene dificultades en decirme algo, generalmente le ayudo a expresarse

4. Si entiendo lo que una persona me acaba de decir, me parece redundante preguntarle nuevamente para verificar

5. Si una persona no puede decirme exactamente qué quiere de mí, no hay nada que pueda hacer



Cuarto bloque

Escuchar al otro incentivando al otro a profundizar

Suma 1 punto por cada **SÍ** para el bloque de las preguntas azules (1, 2 y 3)
Suma 1 punto por cada **NO** para el bloque de las preguntas moradas (4 y 5)

5 puntos	Hace todo lo necesario para que la otra persona se pueda expresar, **lograrás relaciones exitosas**
3-4 puntos	Eres un oyente activo pero, **no estás haciendo todo lo necesario**
0- 2 puntos	**Parece que no quieres involucrarte**

Reflexiones

Hagamos un resumen…

Ejercítate

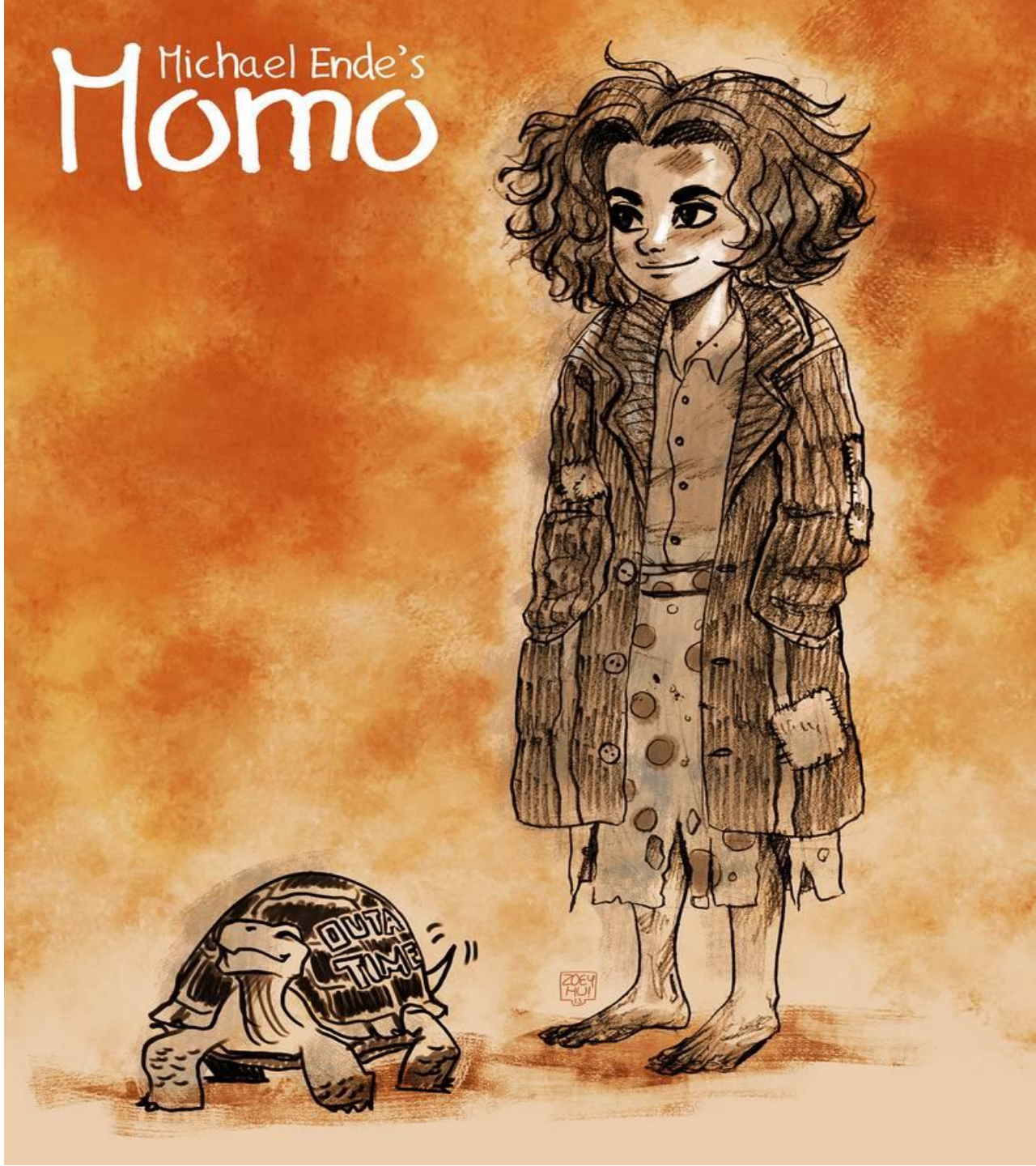
Elige a una persona con quien tengas una conversación pendiente y pon en práctica tu escucha activa

¿Es que Momo era tan increíblemente lista que tenía un buen consejo para cualquiera? ¿Encontraba siempre las palabras apropiadas cuando alguien necesitaba consuelo? ¿Sabía hacer juicios sabios y justos?

No; Momo, como cualquier otro niño, no sabía hacer nada de todo eso.
Entonces, ¿es que Momo sabía algo que ponía a la gente de buen humor? ¿Sabía cantar muy bien?

Nada de eso.

Lo que la pequeña Momo sabía hacer como nadie más, era escuchar.



Cierre sesión día 1

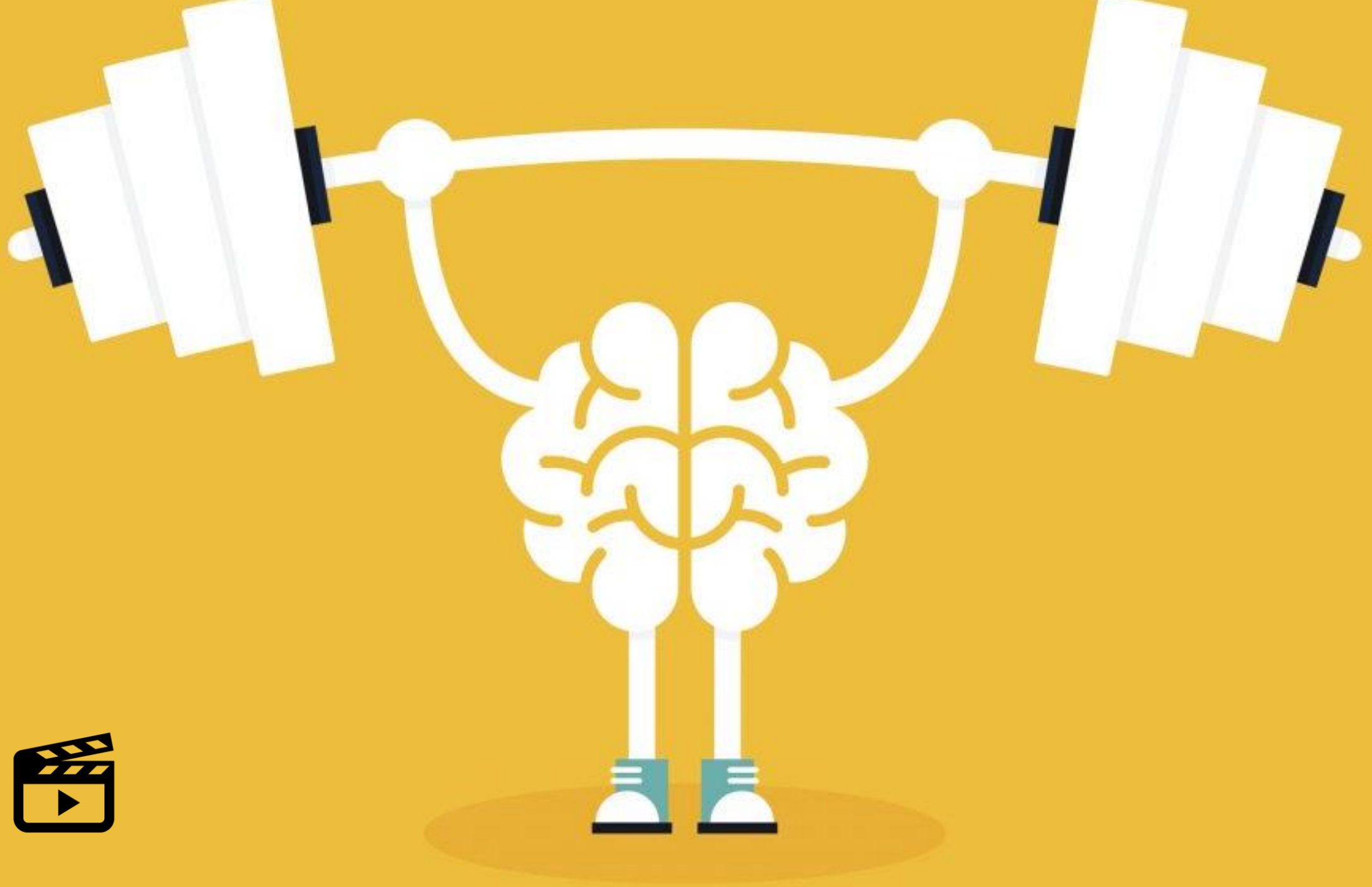
MOBILITY ADO

Conversaciones poderosas: Empatía y Escucha Activa

Sesión 2

© Colourbox

Imagina...



¡Hagamos un ejercicio!

https://www.menti.com/jw5buidxop

Código: 1875 0102

Cuéntanos tu experiencia…

1. ¿Qué comportamientos realizaste para escuchar activamente?

2. Durante la charla ¿Cómo te sentiste? ¿Cómo te imaginas que se sintió la otra persona?

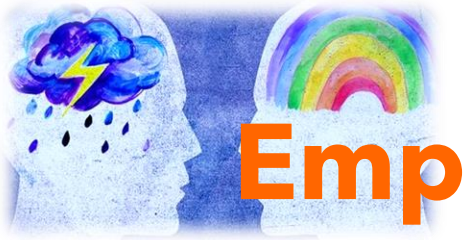
3. Al cierre ¿qué sentimientos tenías? ¿cumplieron el propósito?

1. **Pon toda tu atención en la otra persona**, esto implica mirarlo a los ojos y dejar lo que estás haciendo
2. **Libérate de tus creencias,** recuerda que el espacio es para la otra persona
3. **Interrumpe sólo si es necesario,** de lo contrario, permite que la otra persona termine de exponer sus ideas
4. **Evita dar consejos,** regularmente lo que las personas quieren es solo que se les escuche
5. **No domines la conversación**

Recuerda, la escucha activa es una habilidad que se desarrolla todos los días

Empatía

H**abilidad cognitiva** de una persona para comprender el universo de otra, también es conocida como **inteligencia interpersonal.**



Empatía

Para que la **empatía** exista es necesario que se dejen a un costado los **juicios morales y afectivos** de tal modo que se pueda tener una **actitud comprensiva.**

Características de las personas Empáticas

1. Sensibilidad frente a los otros
2. Les gusta escuchar
3. Son ecuánimes
4. Son respetuosos y tolerantes
5. Están atentos a la comunicación no verbal
6. Eliminan sus creencias personales
7. Parten de la premisa de que cada persona es diferente

La empatía empieza por
uno mismo

Relájate, diviértete, nada es tan serio como parece

Mira con los ojos del otro, escucha con sus palabras, siente con su corazón y abre el tuyo con solidaridad

Sumérgete en el mundo emocional del otro sin ahogarte

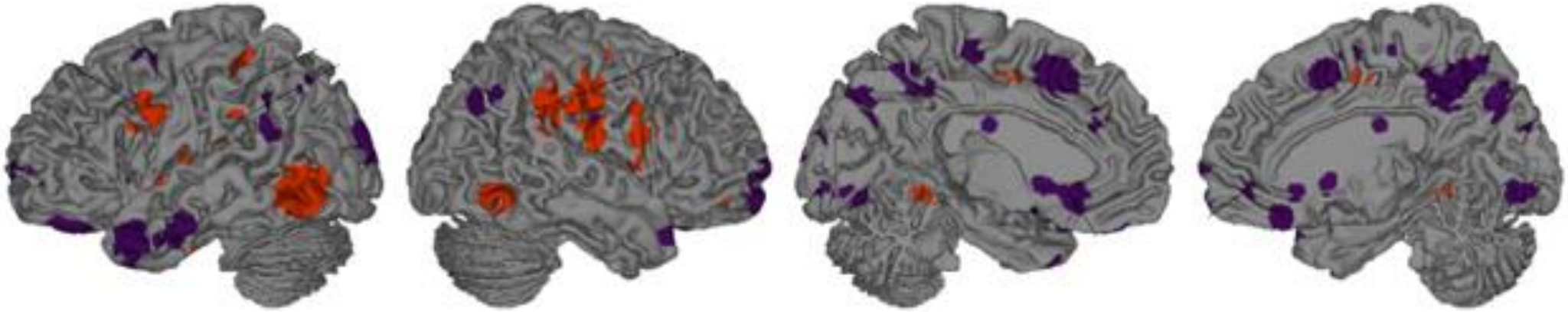
Necesitamos en el mundo más empatía y menos juicios

En un mundo tan “golpeado”, la empatía debería ser nuestra *primera caricia* para el otro

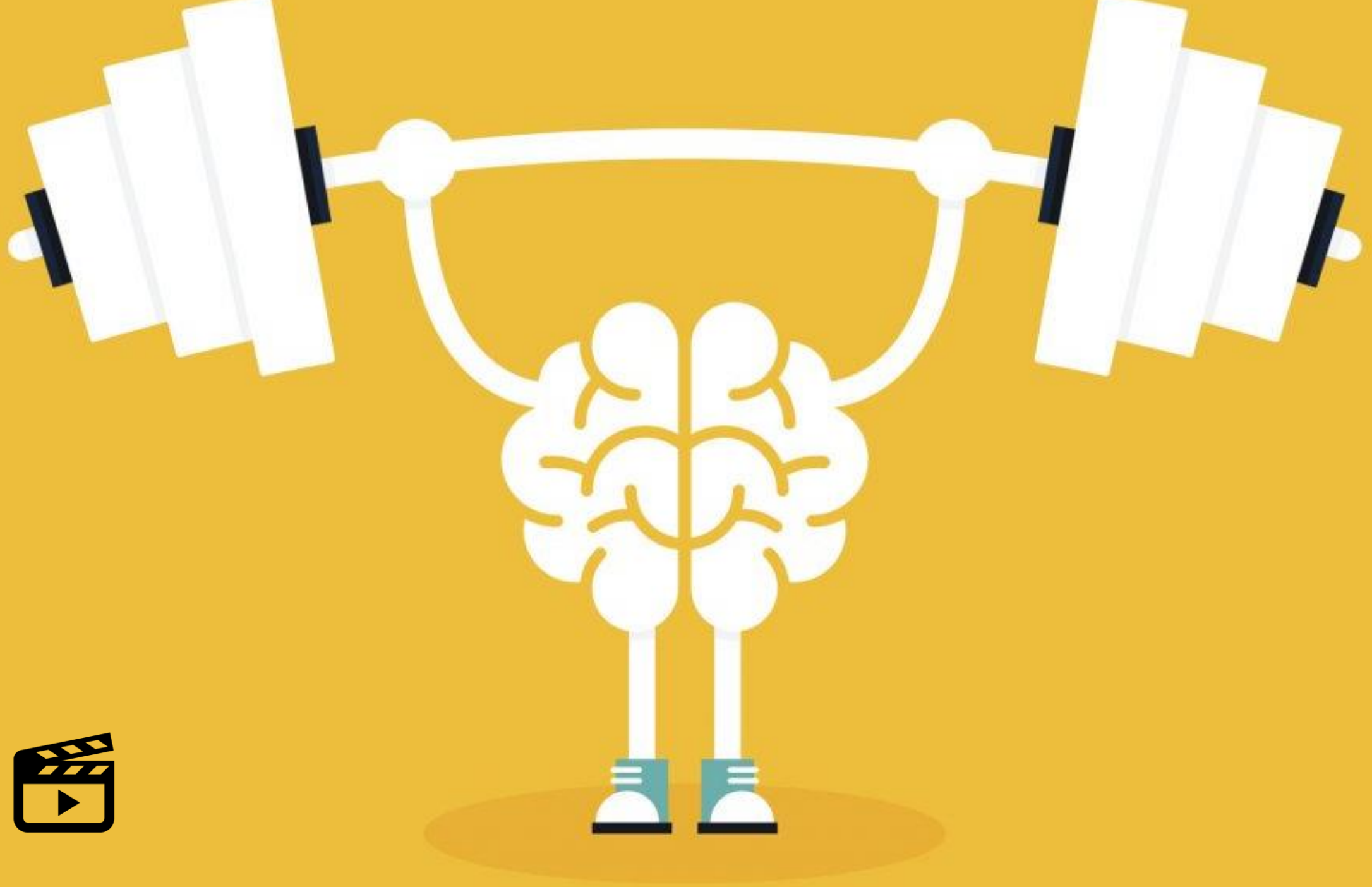
Empatía

¿Qué se activa en nuestro cerebro?

Mapa cerebral de la **EMPATÍA**



Mapas cerebrales de los dos componentes de la **EMPATÍA**: **la percepción del sufrimiento ajeno (en naranja, a la izquierda) y la compasión (en violeta, a la derecha) (Asar et al/Cell Press)**

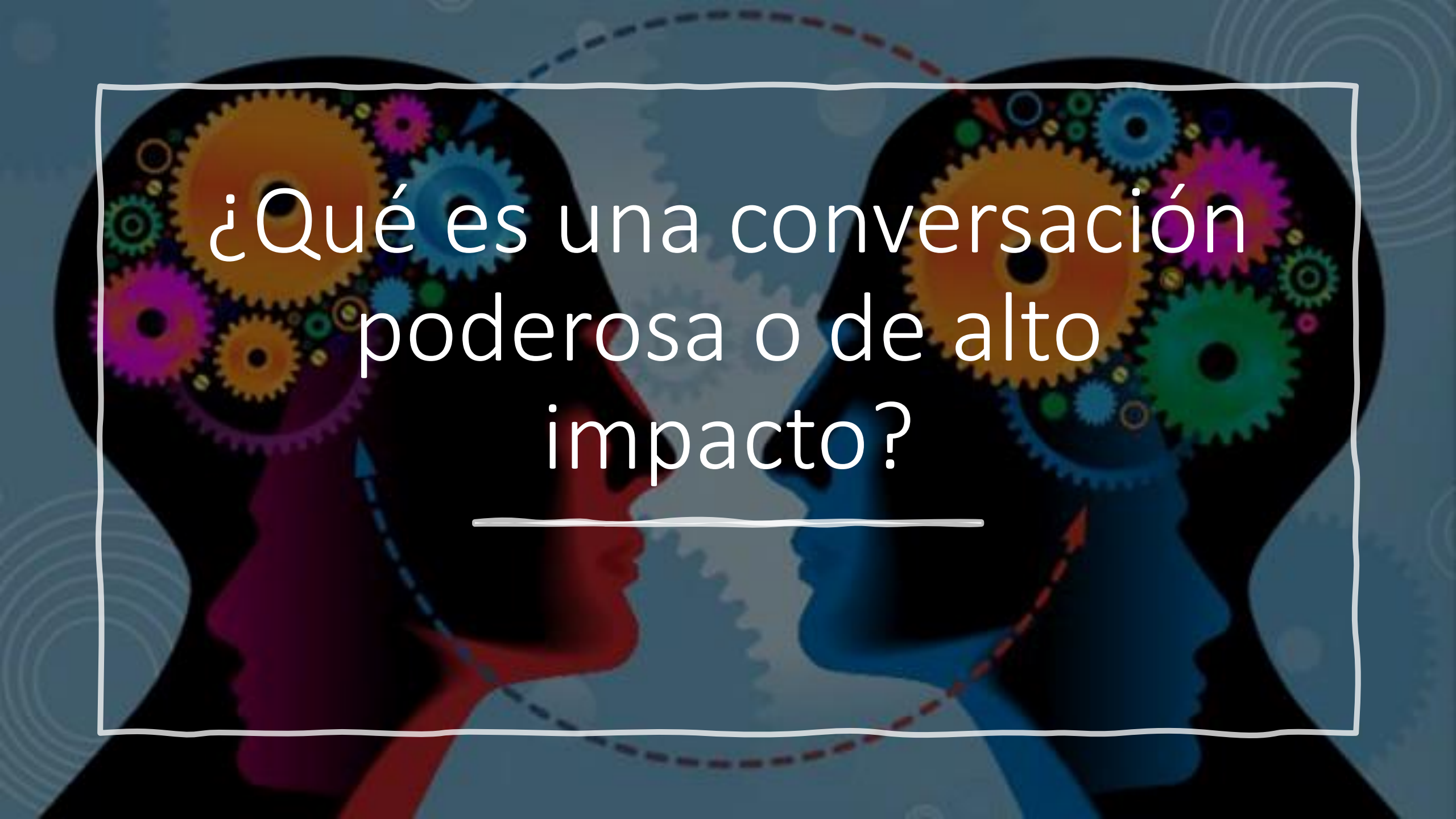


¡Hagamos un ejercicio!

https://www.menti.com/12rbf3vwrm

Código: 6718 0824

La escucha activa con empatía te regala la oportunidad de crear conversaciones poderosa o de alto impacto



¿Qué es una conversación poderosa o de alto impacto?

¿RESTAN?

CONVERSAS DESDE LA CARENCIA. PONES EL FOCO EN LO QUE FALTA Y EN LOS OBSTÁCULOS

¿SUMAN?

CONVERSAS DESDE LA ABUNDANCIA. PONES EL FOCO EN LAS FORTALEZAS, EN LA ACCIÓN Y EN RESULTADOS POSITIVOS

HAY CONVERSACIONES
QUE CAMBIAN UNA VIDA

Gracias

MOBILITY ADO