



# Comunicación Efectiva

# ¿Qué es la escucha?



Escucha y observa el fragmento de la película “Patch Adams”

Para debatir en clase!!

# Escucha

Oír + Interpretar = Escuchar

# ¿Existen diferentes tipos de escucha?



Escucha y observa el fragmento de la película “Amor sin escalas”

Para debatir en clase!!

# Escucha

Una verdadera actitud de escucha estimula la comunicación dado que, cuando percibimos que se nos escucha, se nos presta atención, solemos expresar más cosas y con mayor profundidad y detalle que si se nos escucha superficialmente o por compromiso.

# Escucha

Uno de los errores más frecuentes cuando nos comunicamos en el ambiente laboral y en los trabajos en equipo tiene que ver con prestar atención sólo a lo que se dice y no al estado emocional de la otra persona. Esto puede en algunos casos dañar la relación interpersonal.

# Tipos de Escucha

**Ignorado**

NO hay escucha

**Selectiva**

Sólo ciertas partes

**Atenta**

Con la intención de  
responder.

**Empática**

Comprender lo que  
el otro siente.

# Escucha empática

Empatía = igualar o empatar

- Comprender a la otra persona tanto en lo emocional como en lo intelectual.
- Respetar y validar las respuestas emocionales evitando juicios de valor o censura a esas emociones.





# Errores que impiden la empatía



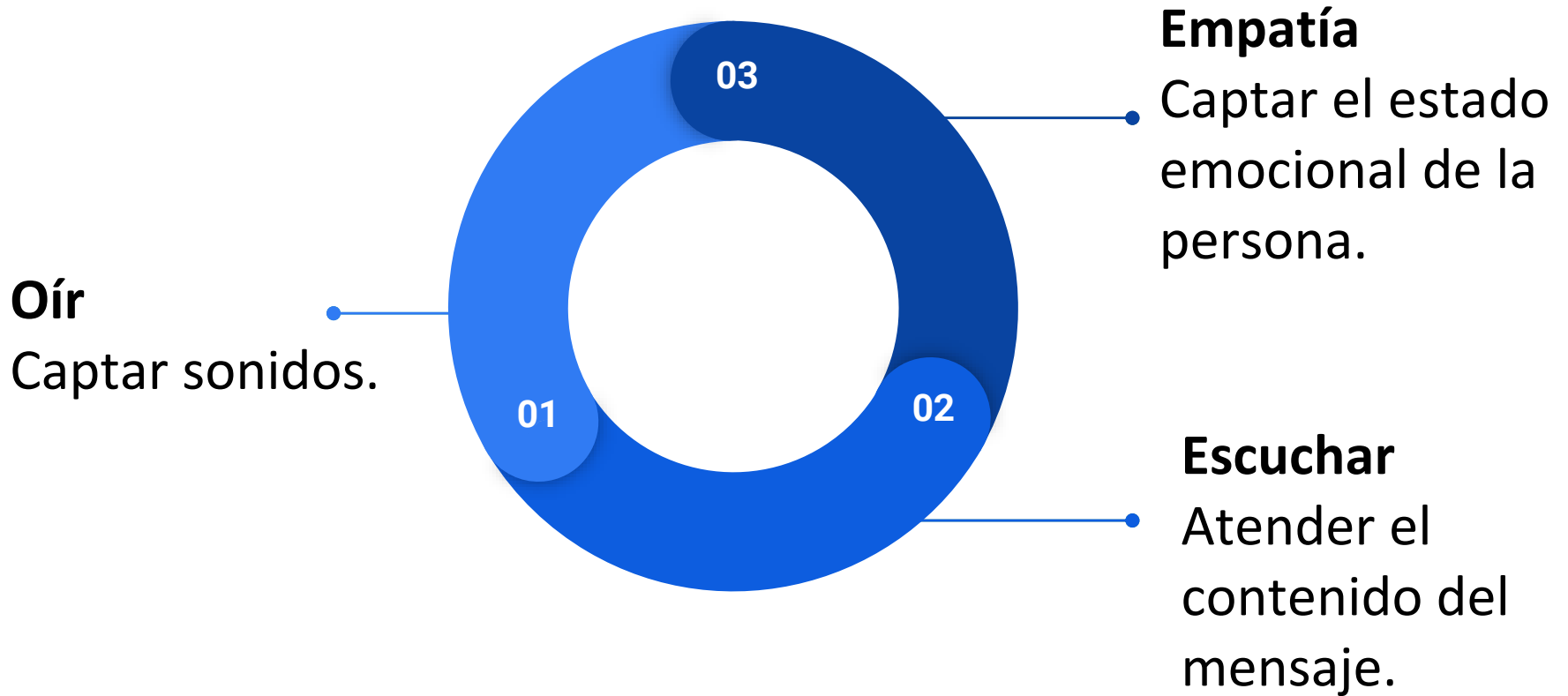
Escucha y  
observa  
atentamente  
el fragmento  
de la  
película “Sin  
límites”  
**Te haremos  
preguntas...**

Ejercicio para el aula!

# Errores que impiden la empatía



# Niveles de Profundidad



# Técnica en base a los Niveles de Escucha

1. Escuchar **qué** se nos está diciendo (escucha).
2. Prestar atención al **cómo** se nos está diciendo (empatía)



3. **Identificar** la emoción



4. **Reflejar** la emoción  
(Reflejo empático)

# Reflejo empático

**Consiste en expresar oportunamente pequeñas frases que le hacen saber al emisor que lo estamos escuchando con atención y comprensión.**

Al reflejar empáticamente, no juzgamos ni calificamos la emoción percibida, sólo la afirmamos y la expresamos de manera sencilla. De esta forma, el emisor puede darse cuenta que hemos captado su emoción.

Ejemplo:

“Me doy cuenta de que esta situación te tiene muy enojada...”

“Te veo muy satisfecho con el resultado...”

# Escucha empática

- “Para empatizar, ni siquiera es necesario que se hable”
- “La gente quiere ser comprendida”
- “La próxima vez que se comuniquen, deje de lado su propia autobiografía y procure auténticamente comprender”

Covey. Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva

# ¿Verdadero o Falso?

- A. La empatía significa sentir simpatía por la otra persona.
- B. El objetivo de la empatía es cuidar la relación personal con el otro, estableciendo una comunicación atenta y de respeto.
- C. Atender sólo a lo que se nos dice, es un error frecuente en el ámbito laboral.



# El diálogo y la empatía como herramientas para resolver conflictos

Como sabemos, en el ámbito laboral y de trabajo en equipo no todos pueden estar de acuerdo con todo. No siempre es posible llegar a un consenso total dado que, las personas tenemos diferentes modos de ser, de pensar y de actuar. Por ello, muchas veces debemos llegar a acuerdos que permitan superar los problemas.

El **diálogo** es una **herramienta invaluable** para resolver conflictos y sustituir el uso de la fuerza “convencer al otro” por una base de valores como el respeto y la tolerancia. El diálogo permite remover obstáculos, lograr entendimiento y potenciar la actuación de los colaboradores.



# El diálogo

Compuesto por las habilidades de comunicación asertiva y la escucha empática, el **diálogo es el eje fundamental del trabajo en equipo.**

Entendemos que el diálogo no siempre elimina todo conflicto pero sí, puede ayudar a que el conflicto se trabaje adecuadamente con el fin de construir y conciliar. Es por ello que necesitamos de ambas habilidades: comunicación asertiva y escucha empática.

# ¿Verdadero o falso?

- A. Es importante hablar de hechos evitando generalizaciones e interpretaciones subjetivas
- B. La adecuada retroalimentación permite mejorar y motivar a la persona quién la recibe.



# ¿Qué es la retroalimentación?



Escucha y observa atentamente el fragmento de la película “Un sueño posible”.

Para debatir en clase!!

# Retroalimentación

Las habilidades de comunicación asertiva y escucha empática nos permiten desarrollar una tercera habilidad: la retroalimentación a fin de impulsar la mejora continua en el ámbito laboral y en el trabajo en equipo.

## **Retraalimentación = Feedback**

Es decir, dar continuidad al ciclo de la comunicación a fines de impulsar la mejora continua.

# Retroalimentación

## 1 PREPARAR

Especificar el tema a tratar.

## 2 GENERAR UN BUEN AMBIENTE

Promover una conexión emocional con la otra persona.

## 3 SER CLAROS Y CONCRETOS

Cuidar el lenguaje verbal y no verbal, ser empáticos.

# Retroalimentación

1- El primer paso es **prepararse**.

Para ello, podemos hacernos las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es mi objetivo? ¿Cuáles son los datos o la información que tengo? ¿Quién es la persona con quién voy a hablar? ¿Cuál es mi estado de ánimo? ¿Cuál es el estado de ánimo de la otra persona? ¿Qué debo cuidar de mi manera de transmitir el mensaje? ¿Cuáles son los hechos? ¿Qué necesito de la otra persona?

La preparación es MUY importante porque nos impide improvisar.

# Retroalimentación del desempeño

**2- Generar un buen ambiente.** Promover la conexión emocional con la otra persona.

**¿Cómo? Rapport**



# Rapport

Técnica para crear una conexión de empatía con otra persona.

<b>Personas cuya atención está dirigida hacia sí mismas</b>	<b>Personas que establecen Rapport y están “con el otro”</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>● Se centran en sus pensamientos, hacen evaluaciones y juicios.</li><li>● Su mirada carece de enfoque y mueven mucho los ojos.</li><li>● Pueden adoptar cualquier postura.</li><li>● Su lenguaje gira alrededor del “yo”.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Su atención está centrada en la persona que habla.</li><li>● Miran a la otra persona.</li><li>● Su postura se amolda a la otra persona.</li><li>● Su lenguaje gira alrededor de “tú” y utilizan pautas de lenguaje y palabras que encajan con el otro.</li></ul>



# Retroalimentación

**3. Ser claros, directos y específicos** del tema a tratar, cuidando el lenguaje verbal y no verbal, y ser empáticos al entender y comprender lo que el otro nos quiere decir. Utilizar mensajes YO.

**Recuerda!** El propósito de estas interacciones están relacionadas a la mejora continua, tanto de la persona a quién nos dirigimos como de nosotros mismos.



# Errores en la Retroalimentación

- Dar una retroalimentación en público.
- Convertir una retroalimentación en un acto de castigo o venganza.
- Descuidar el tono de voz y el lenguaje corporal.
- Retroalimentar sin asertividad o con tono agresivo.
- Olvidar los hechos.
- No dejar hablar al otro.

# Claves de una buena retroalimentación

- Con las palabras correctas (**qué**)
- En el modo correcto (**cómo**)
- En el momento correcto (**cuándo**)

# Modelo GROW

G- Goal

Definir el objetivo que necesita alcanzar el colaborador.



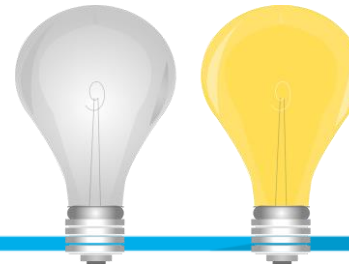
R- Reality

Mencionar los hechos que dan fundamento a la reunión o sesión.



O- Options

Identificar las opciones. Se analizarán en conjunto mediante el diálogo con el fin de tomar decisiones conjuntas.



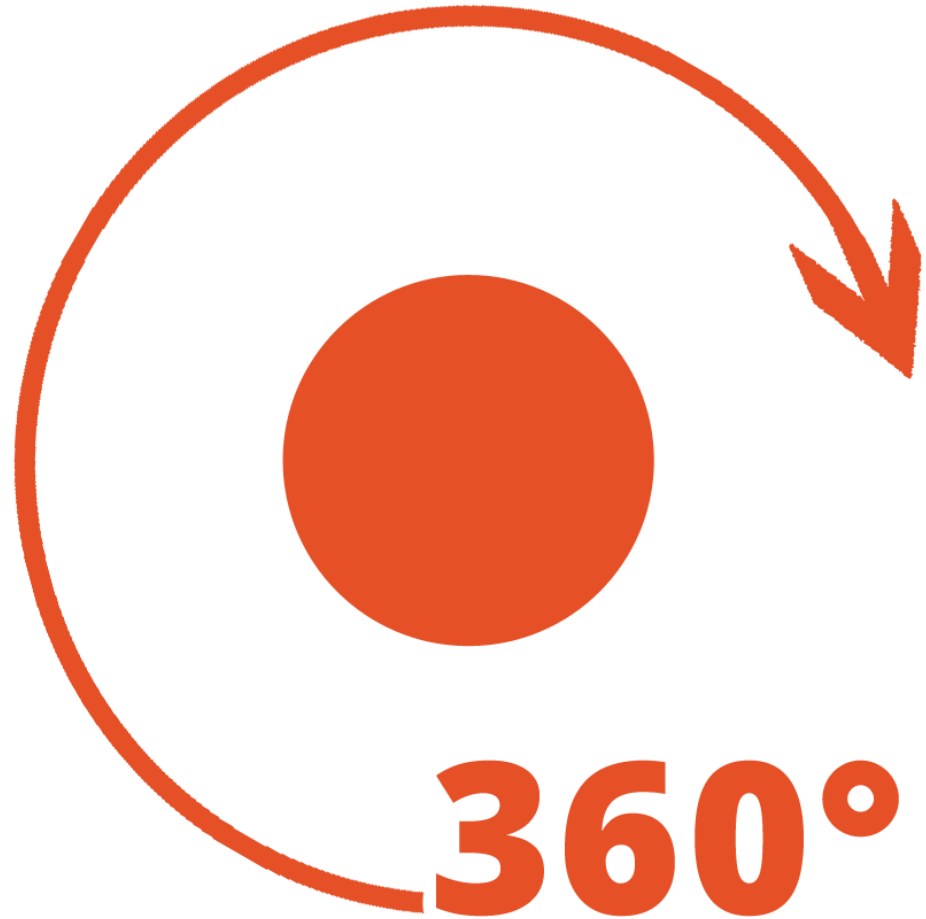
W- Way forward

Elegir las acciones para implementar las decisiones tomadas.



# Feedback 360°

- Preguntar
- Escuchar
- Pensar
- Agradecer
- Involucrarse
- Cambiar
- Seguimiento



## Para pensar...

¿Cómo abordarías las siguientes negaciones?  
(pueden ser tuyas o de un compañero de equipo)

- “Este trabajo no funcionará”
- “Esperan que me las arregle solo con el material de texto”
- “Esta forma de trabajo me agobia”
- “Nunca me escuchan”
- “No puedo hacerlo”

## Para pensar...

“Esta forma de trabajo me agobia”

Preguntas de feedback que orientan la reflexión...

**¿De qué manera te agobia? ¿Cómo te gustaría sentirte? ¿Qué impide relajarte?**

**No hay que preguntar el porqué.**

---

