**Test**

**MI CAPACIDAD DE ESCUCHA ACTIVA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Pregunta** | **Si** | **No** |
| 1 | Si me doy cuenta de lo que el otro está por preguntar, me anticipo y le  contesto directamente, para ahorrar tiempo... | **X** |  |
| 2 | Mientras escucho a otra persona, me adelanto en el tiempo y me pongo a pensar en lo que le voy a responder | **x** |  |
| 3 | En general procuro centrarme en que está diciendo el otro, sin considerar  cómo lo está diciendo... | **X** |  |
| 4 | Mientras estoy escuchando, digo cosas como Ajá! Hum... Entiendo... para  hacerle saber a la otra persona que le estoy prestando atención... | **X** |  |
| 5 | Creo que a la mayoría de las personas no le importa que las interrumpa...  siempre que las ayude en sus problemas... | **X** |  |
| 6 | Cuando escucho a algunas personas, mentalmente me pregunto ¿por qué  les resultará tan difícil ir directamente al grano...? | **X** |  |
| 7 | Cuando una persona realmente enojada expresa su cólera, yo dejo que lo  que dice “me entre por un oído y me salga por el otro” | **X** |  |
| 8 | Si no comprendo lo que una persona está diciendo, hago las preguntas  necesarias hasta entenderla... | **X** |  |
| 9 | Solamente discuto con una persona cuando sé positivamente que estoy  en lo cierto... | **X** |  |
| 10 | Dado que he escuchado las mismas quejas y protestas infinidad de veces,  generalmente me dedico mentalmente a otra cosa mientras escucho... |  | **x** |
| 11 | El tono de la voz de una persona me dice, generalmente, mucho más que sus palabras |  | **X** |
| 12 | Si una persona tiene dificultades en decirme algo, generalmente la ayudo  a expresarse... |  |  |
| 13 | SI no interrumpiera a las personas de vez en cuando, ellas terminarían  hablándome durante horas...! |  |  |
| 14 | Cuando una persona me dice tantas cosas juntas que siento superada mi capacidad para retenerlas, trato de poner mi mente en otra cosa para no  alterarme... |  |  |
| 15 | Si una persona está muy enojada, lo mejor que puedo hacer es escucharla hasta que descargue toda la presión... |  |  |
| 16 | Si entiendo lo que una persona me acaba de decir, me parece redundante volver a preguntarle para verificar... |  |  |
| 17 | Cuando una persona está equivocada acerca de algún punto de su problema, es importante interrumpirla y hacer que replantee ese punto de manera correcta... |  |  |
| 18 | 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... |  |  |
| 19 | Cuando le respondo a las personas, lo hago en función de la manera en que percibo cómo ellas se sienten… |  |  |
| 20 | Si una persona no puede decirme exactamente que quiere de mí, no hay nada que yo pueda hacer... |  |  |

**Evaluación**

A través de las respuestas evaluaremos nuestra capacidad para

1) Escuchar sin interrumpir

2) Escuchar prestando 100% de atención

3) Escuchar más allá de las palabras

4) Escuchar incentivando al otro a profundizar

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Escuchar sin interrumpir... ¡y menos contradecir...!**  Preguntas 1,5,9,13,17 = 1 punto por cada NO | |
| 5 puntos | Usted sabe escuchar sin interrumpir.  Su paciencia le permitirá generar muy buenas relaciones. |
| 3-4 puntos | A veces Ud. se pone a hablar encima de la otra persona... Si Ud. permitiera que las personas terminen antes de comenzar a hablar, sus contactos con ellas serán más simples y satisfactorios |
| 0-2 puntos | Ud. parece estar tan ansioso por hablar que no puede escuchar... ¿Cómo puede relacionarse con las personas si no las escucha? |

|  |  |
| --- | --- |
| **2. Escuchar prestando 100% de atención**  Preguntas 2,6,10,14,18 = 1 punto por cada NO | |
| 5 puntos | Usted tiene la disciplina y serenidad para prestar a las personas la atención que merecen. Esto le permitirá desarrollar excelentes relaciones interpersonales. ¡Felicitaciones! |
| 3-4 puntos | Si lograra no desconcentrarse, usted lograría contactos personales más duraderos y satisfactorios |
| 0-2 puntos | Seguramente usted con frecuencia se encuentra diciendo... ¿Qué? ¿Cómo? ¿Qué dijo?  Reconozca que entender a las personas requiere el 100% de su atención… |

|  |  |
| --- | --- |
| **3. Escuchar más allá de las palabras**  Preguntas 3,7 = 1 punto por cada NO.  Preguntas 11,15,19 =1 punto por cada SI | |
| 5 puntos | Es un oyente empático... logra percibir cómo se sienten las personas con las que habla...  Usted tiene la capacidad para entender y ayudar a las personas... |
| 3-4 puntos | Usted se da cuenta de cómo se sienten las personas... pero le da más peso al mensaje explícito... |
| 0-2 puntos | Usted no parece darse cuenta de cómo se sienten las personas con las que habla… |

|  |  |
| --- | --- |
| **4. Escuchar incentivando al otro a profundizar**  Preguntas 4,8,12 = 1 punto por cada SI  Preguntas 16, 20 = 1 punto por cada NO | |
| 5 puntos | Usted hace todo lo necesario para que la otra persona se pueda expresar... Usted logrará contactos muy satisfactorios… |
| 3-4 puntos | Usted es un oyente activo... pero no está haciendo todo lo posible... |
| 0-2 puntos | Usted parece no querer involucrarse demasiado en sus contactos... |

**PLAN DE ACCIÓN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **QUÉ**  **Objetivo** | **CÓMO**  **Acciones** | **CUÁNDO**  **Tiempo** | **QUIÉNES**  **Personas** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

PASOS A SEGUIR:

1.

2.

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**PREGUNTAS PODEROSAS**

* ¿Qué es lo que tú quieres?
* ¿Qué te impide alcanzarlo?
* ¿Qué has intentado ya?
* ¿Qué puedes aprender de eso?
* ¿Qué harías de forma diferente la próxima vez?
* ¿Qué puedes hacer para que eso cambie?
* ¿Qué podría impedirte emprender la acción?
* ¿Qué es lo peor que podría suceder si hicieras esto? ¿Y lo mejor que podría suceder?
* ¿Cuál es tu reto actual?
* ¿Cómo has elegido responder a este reto?
* Al día de hoy, ¿qué resultados has obtenido?
* ¿Estás satisfecho? ¿Qué te faltaría para estar totalmente satisfecho?
* Describe cómo te sientes en estos momentos pensando en tus retos y en lo que has hecho por alcanzarlos
* ¿Qué acciones podrías realizar para cumplir con tus retos y acercarte más a tus sueños?
* ¿De qué te das cuenta?
* ¿A qué te comprometes?
* ¿Qué te llevas de esta conversación?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FORMATO PARA PREPARAR UNA CONVERSACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA** | | | | | |
| **Nombre persona** | **¿Qué es lo que realmente sucede con esta persona?** | **¿Cuál es mi cuota de responsabilidad?** | **¿Qué me mueve a tener una conversación con esta persona?** | **¿Cuáles son mis juicios hacia esta persona y de dónde vienen? (evidencias)** | **¿Qué puede estar sintiendo o pensando el otro acerca de mí?** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |