

Escucha Activa

1. ¿Qué es y para qué sirve?

Escucha Activa es un "Gimnasio Virtual" para entrenar una de las habilidades más difíciles del liderazgo: escuchar para entender, no para responder.

Su objetivo: Ayudarte a reprimir el impulso natural de dar consejos prematuros (la famosa "solucionitis") y entrenarte en las técnicas de **Parafraseo** y **Validación Emocional**. Funciona mediante un roleplay interactivo donde la IA simula ser una persona estresada y tú debes contenerla verbalmente.

2. La Metodología (Cómo piensa la App)

La aplicación utiliza un "Supervisor de Coaching" (IA) que evalúa tu respuesta bajo reglas estrictas. A diferencia de un chat normal, aquí **no ganas por solucionar el problema**, ganas por hacer que el otro se sienta comprendido.

Los criterios de evaluación son:

1.  **Prohibido Aconsejar:** Si usas frases como "deberías", "tienes que" o "por qué no pruebas", la app te penalizará severamente.
2.  **Validación Emocional:** ¿Identificaste si la persona está triste, frustrada o asustada?
3.  **Parafraseo:** ¿Fuiste capaz de resumir los hechos que te contaron sin agregar de tu cosecha?

3. Instrucciones de Uso (Paso a Paso)

Paso 1: Traer un Interlocutor

Haz clic en el botón "Traer un nuevo interlocutor".

La IA generará aleatoriamente un personaje en una situación de crisis (un cliente enojado, un familiar con deudas, un empleado estresado, etc.).

Paso 2: Escuchar el Monólogo

Lee atentamente el texto que aparece en el recuadro azul.

- *Fíjate en los hechos:* ¿Qué pasó realmente?
- *Fíjate en la emoción:* ¿Cómo se siente la persona, aunque no lo diga explícitamente?.

Paso 3: Tu Respuesta

En el cuadro de texto, escribe lo que le dirías a esa persona **en ese preciso momento**.

- *Recuerda la Regla de Oro:* No soluciones su problema. Solo devuélvele un espejo de lo que acaba de decir (Reflejo).

Paso 4: Evaluar

Haz clic en "**Evaluar mi Escucha**". El Supervisor virtual analizará tu texto.

4. Interpretación de Resultados

La herramienta te entregará un veredicto inmediato:

-  **ALERTA DE SOLUCIONITIS:** Si aparece este mensaje en rojo, significa que caíste en la trampa de aconsejar. Es un "reprobado" automático en escucha activa.
- **Nota (1 al 10):**
 - 8-10: Excelente. Lograste validar y resumir. (Verás globos de celebración).
 - 5-7: Aceptable, pero quizás te faltó profundidad emocional.
 - Menos de 5: La persona no se sintió escuchada.

Además, recibirás feedback cualitativo en dos columnas: "**Lo bueno**" y "**A corregir**", junto con una **Respuesta Ideal** generada por la IA para que compares cómo lo habría dicho un experto.

5. Historial de Prácticas

En la parte inferior, encontrarás la sección "**Historial de prácticas**". La app guarda tus últimos 5 intentos, mostrando el personaje, tu puntaje y un resumen del caso. Esto es ideal para ver si estás mejorando tu "músculo" de empatía sesión tras sesión.

6. Ejemplo Práctico

El Caso (IA):

"¡Es que no puedo más! Mi jefe me pidió el informe para ayer, pero TI no me arregla el acceso al servidor y encima mi hijo se enfermó. Siento que voy a explotar y nadie me ayuda."

 Respuesta Incorrecta (Solucionitis):

"Tranquilo. Lo primero que debes hacer es llamar a TI insistiendo, y luego habla con tu jefe para pedir una extensión. Organízate mejor."

(Resultado: Reprobado. Diste órdenes, no escuchaste).

 Respuesta Correcta (Escucha Activa):

"Veo que estás bajo una presión tremenda (Validación). Te sientes atrapado porque dependes de TI para cumplir con tu jefe y, para colmo, tienes la preocupación de tu hijo enfermo en casa (Parafraseo). Es totalmente comprensible que sientas que vas a explotar."

(Resultado: Aprobado 10/10. La persona se siente comprendida).