



# Escucha activa y preguntas



Funded by  
the European Union



# ¿Qué es la escucha activa?



Funded by  
the European Union

 **salesianos**  
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



**SINCÈRE**  
Seniors Inclusion via Entrepreneurship  
and Return Employment

# Lo que influye en nuestra escucha



- Nuestros Valores
- Nuestra Cultura
- Nuestro seguro
- Nuestros Objetivos
- Nuestros miedos
- Nuestras Creencias



Funded by  
the European Union



salesianos  
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO

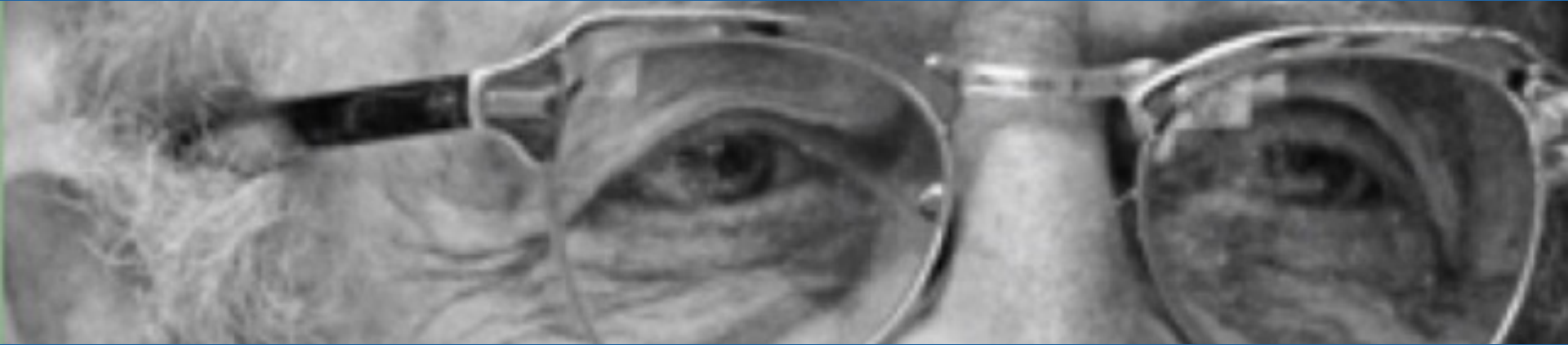


C2 CONSULTING  
Consult & Innovation

SINCÈRE

Seniors Inclusion via Entrepreneurship  
and Return Employment

# Carl Rogers (1902-1987) - psicólogo estadounidense.



El desarrollo y la realización sólo son posibles si las relaciones entre los individuos se basan en:

Respeto incondicional

Verdadera autenticidad

Comprensión basada en la empatía



La escucha activa requiere esfuerzos centrados en la otra persona y se basa en el estricto cumplimiento de cinco imperativos:



- Acogerlo, aceptarlo tal y como es
- Concéntrate en lo que están experimentando y no en lo que están diciendo
- Respétalo y demuéstalo
- Estar más interesado en el problema que en el problema
- Sé un verdadero espejo



Funded by  
the European Union

 **salesianos**  
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



  
C2 CONSULTING  
Coaching & Innovation

**SINCÈRE**  
Seniors Inclusion via Entrepreneurship  
and Return Employment

# La escucha activa consta de dos actitudes fundamentales: la no direccionalidad y la empatía:



- Aceptar a los demás tal y como son
- Sé empático
- Sé tu auténtico yo



Funded by  
the European Union

 **salesianos**  
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



  
C2 CONSULTING  
Consult & Innovation

**SINCÈRE**  
Seniors Inclusion via Entrepreneurship  
and Return Employment

# No direccionalidad: abstenerse de aconsejar, sugerir dirección



No sustituir al otro en sus percepciones, evaluaciones o elecciones implica confianza en la capacidad de autodesarrollo y autodirección del sujeto, en su capacidad de autonomía y responsabilidad.



Funded by  
the European Union

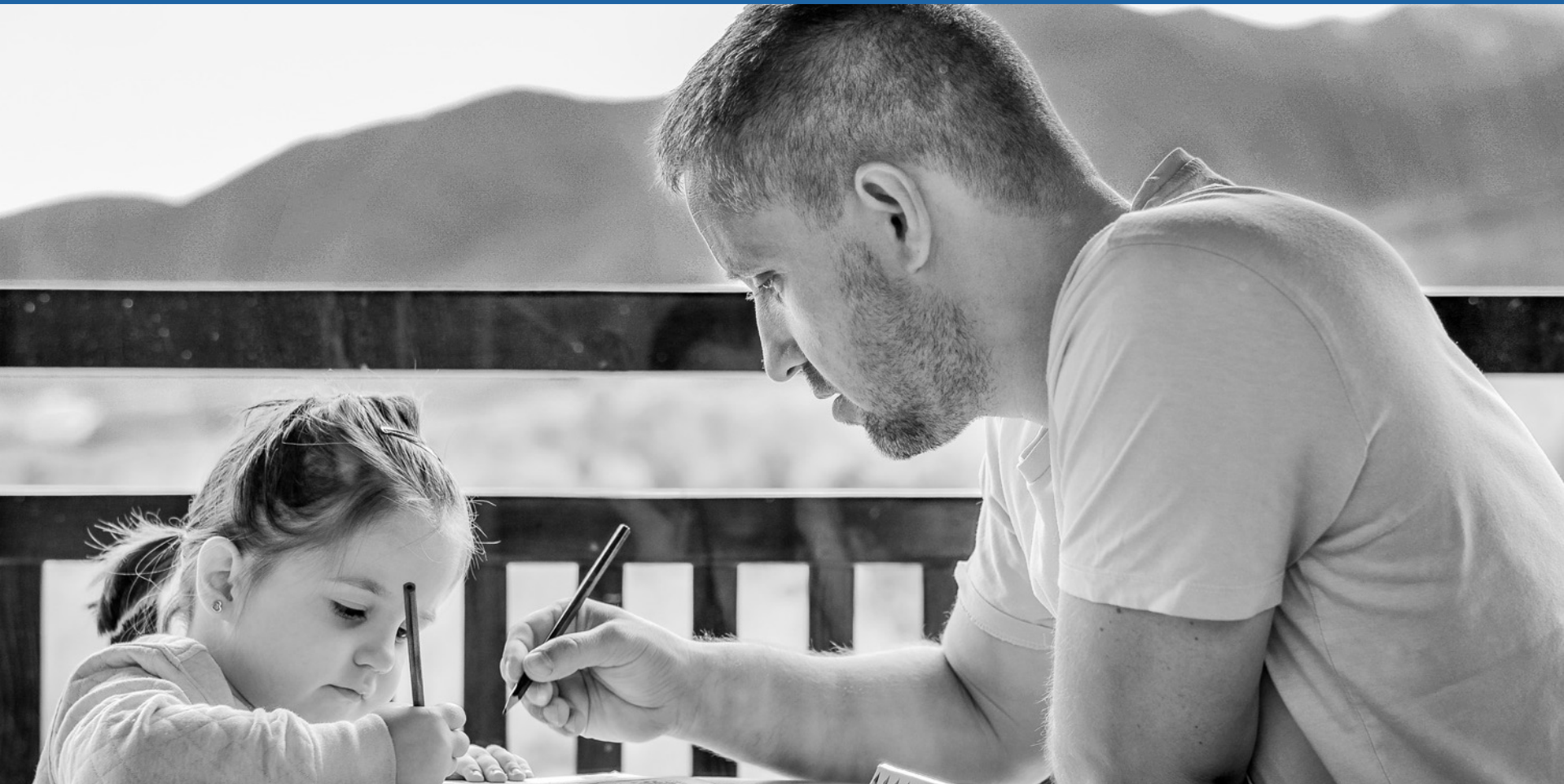
 **salesianos**  
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



  
C2 CONSULTING  
Cooper & Partners

**SINCERE**  
Seniors Inclusion via Entrepreneurship  
and Return Employment

# ¿Qué es la empatía?



En grupos de 2 o 3, dé su definición de empatía:

Actividad en grupos de 3'



Funded by  
the European Union

 **salesianos**  
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



  
C2 CONSULTING  
Cooper & Innovación

**SINCÈRE**  
Seniors Inclusion via Entrepreneurship  
and Return Employment



# Empatía Afectiva: Retroalimentación Corporal



Otros presentan una emoción con su cara/cuerpo

**ESTÁ ASUSTADO**

Entiendo la emoción que siente la otra persona

A través de la mímica corporal, expreso la misma emoción con mi cara/cuerpo

Decodifico lo que está sucediendo en mi cuerpo y, por lo tanto, siento la emoción correspondiente

**MIEDO**



Funded by  
the European Union



**salesianos**  
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



**SINCERE**

Seniors Inclusion via Entrepreneurship  
and Return Employment

# ¿Qué es la empatía?



- La empatía es ser capaz de percibir las emociones que otra persona está sintiendo.
- Se trata de ser capaz de ponerse en el lugar de la otra persona, pero aún así ser capaz de ayudarla.



# Sé empático:



- te hacen sentir más seguro;
- Permite juzgar menos a los demás;
- nos permite aceptar mejor las diferencias de los demás.



Funded by  
the European Union



salesianos  
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



SINCERE  
Seniors Inclusion via Entrepreneurship  
and Return Employment

# Sé empático:



Ponte en el lugar de la otra persona y trata de entender qué la impulsa  
Lo entendemos, es decir que estamos totalmente centrados:  
sobre su mundo emocional  
sobre su percepción subjetiva de su situación



Funded by  
the European Union

 **salesianos**  
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



  
C2 CONSULTING  
Consult & Innovation

**SINCÈRE**  
Seniors Inclusion via Entrepreneurship  
and Return Employment

# Consejos para desarrollar la empatía



- Interésate por los demás, no juzgues, acéptalos
- Escucha a los demás para entenderlos.
- Conoce las diferentes emociones.
- Acepta que los demás pueden pensar o actuar de manera diferente a ti.
- Trata de dejar de lado tus valores y opiniones.



Funded by  
the European Union

 **salesianos**  
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



 **C2 CONSULTING**  
Connect & Innovate

**SINCÈRE**  
Seniors Inclusion via Entrepreneurship  
and Return Employment

# Escucha activa



Consta de:

Fomentar la expresión de los demás

Reformula tus palabras

Pídeles que aclaren y aclaren su mensaje

Se basa en técnicas de estímulo y reformulación



Funded by  
the European Union

 **salesianos**  
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



 **C2 CONSULTING**  
Consult & Innovation

**SINCÈRE**  
Seniors Inclusion via Entrepreneurship  
and Return Employment

# Reformulación



Su objetivo es reflejar los sentimientos del oyente.

Garantiza que el mensaje se entienda bien.

No es:

una paráfrasis.

una crítica.

una aprobación.



Funded by  
the European Union

 **salesianos**  
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



  
C2 CONSULTING  
Cooper & Innovation

**SINCÈRE**  
Seniors Inclusion via Entrepreneurship  
and Return Employment

# Reformular repitiendo las palabras de la otra persona de manera fiel, concisa y objetiva permite:



- Comprueba tu propia comprensión,
- Escúchate.
- Evitar malentendidos
- Crear un clima de confianza,
- Establecer la entrevista sobre la base de la comprensión mutua,
- Orientar la entrevista hacia su objetivo



# La reformulación de "Echo"



Lleva al interlocutor a completar su discurso repitiendo, bajo el forma interrogativa de la palabra clave o una de las últimas palabras de su intención. También puede ser útil cuando estás inquieto por Un ataque directo.



Funded by  
the European Union

 **salesianos**  
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



  
CZ CONSULTING  
Consult & Train

**SINCÈRE**  
Seniors Inclusion via Entrepreneurship  
and Return Employment

# La reformulación « Reflet »



Consiste en parafrasear la comunicación que se acaba de producir

La persona de contacto

"Si te entendí bien..." "Entonces, según usted..." , "Quieres decir..." »,

"En otras palabras..." "En tu opinión, entonces..." »



Funded by  
the European Union

 **salesianos**  
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



  
CZ CONSULTING  
Consult & Innovation

**SINCÈRE**  
Seniors Inclusion via Entrepreneurship  
and Return Employment

# La nueva redacción de la "Aclaración"



Va un poco más allá de lo que dijo la persona. Su objetivo es clarificar la Sentido del mensaje enfatizando lo que es importante.

Se dice en forma interrogativa.

"Para ti, lo esencial; En resumen, es en su mayoría... "Si te entendí bien..." »



Funded by  
the European Union

 **salesianos**  
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



  
C2 CONSULTING  
Cooper & Innovation

**SINCÈRE**  
Seniors Inclusion via Entrepreneurship  
and Return Employment

# La nueva redacción del "Resumen"



Su objetivo es transmitir la esencia de lo que el interlocutor acaba de decir  
"Así que deseas", "Te refieres con eso..." »



Funded by  
the European Union

 **salesianos**  
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



**SINCÈRE**  
Seniors Inclusion via Entrepreneurship  
and Return Employment

# Para escuchar, hay que cuestionar



¿Qué te parece?



Funded by  
the European Union

 **salesianos**  
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



**SINCÈRE**  
Seniors Inclusion via Entrepreneurship  
and Return Employment

# El cuestionamiento es la herramienta más poderosa del facilitador



- Te permite:
- Iniciar una discusión
  - Reavivar un debate
  - Involucrar a un participante
- Hacer una transición
  - Profundiza en un comentario
  - .....

# Para escuchar, hay que cuestionar



El arte de la facilitación radica en hacer preguntas a los participantes. Es necesario saber:  
Tipos de preguntas que se pueden hacer  
Técnicas de cuestionamiento



Funded by  
the European Union

 **salesianos**  
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



 **C2 CONSULTING**  
Consult & Innovate

**SINCÈRE**  
Seniors Inclusion via Entrepreneurship  
and Return Employment

# Tipos de preguntas



ABRIR



CERRADO



ORIENTADOR



MÚLTIPLE



# La pregunta cerrada requiere una respuesta breve y objetiva: Sí, No, o información específica

¿Hiciste...?

Es útil para obtener:  
Información fáctica  
Aclaración de algunos hechos  
Un compromiso firme



Funded by  
the European Union

 **salesianos**  
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



**SINCÈRE**  
Seniors Inclusion via Entrepreneurship  
and Return Employment

La pregunta abierta deja en manos de la otra persona decidir sobre el contenido y el alcance del desarrollo de su respuesta



¿Qué piensas tú?

Es útil para obtener:

para solicitar opiniones, comentarios, impresiones, explicaciones o sugerencias;

Es una invitación a la otra persona a explicarse, a exponer sus argumentos, a defender su punto de vista.

La pregunta dirigida resulta ser una sugerencia, opinión, consejo u orden mal camuflada en forma de interrogativo

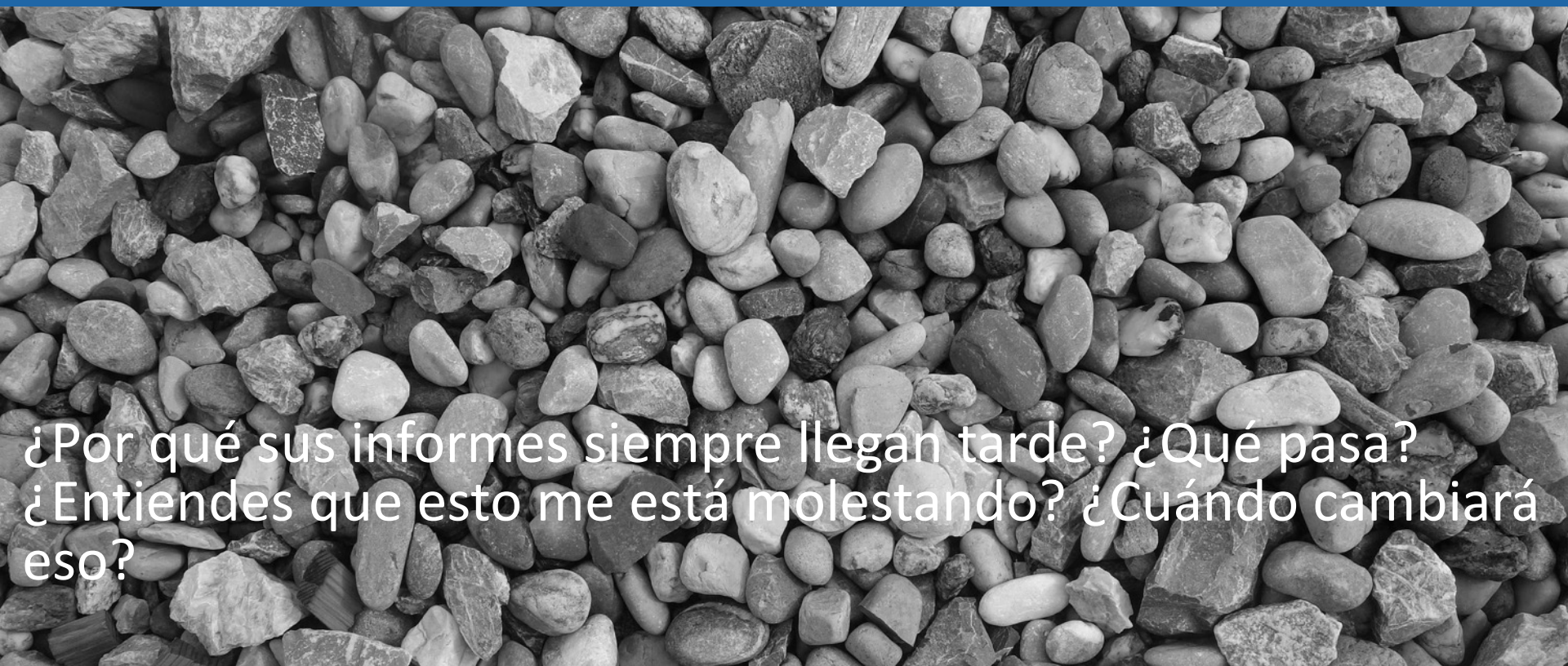


¿No crees que deberías advertirlo?

Se utiliza para afirmar una opinión sin tener que responsabilizarse de ella

Las personas que quieren dar consejos y al mismo tiempo saben que rara vez son seguidos, utilizan la pregunta orientada

# La pregunta múltiple es una serie de preguntas abiertas o cerradas en una ráfaga que crea confusión



¿Por qué sus informes siempre llegan tarde? ¿Qué pasa?  
¿Entiendes que esto me está molestando? ¿Cuándo cambiará eso?

La persona responde a la que le conviene, ignorando las demás

Por lo general, nadie responde a la última pregunta

Provoca una reacción defensiva



Funded by  
the European Union

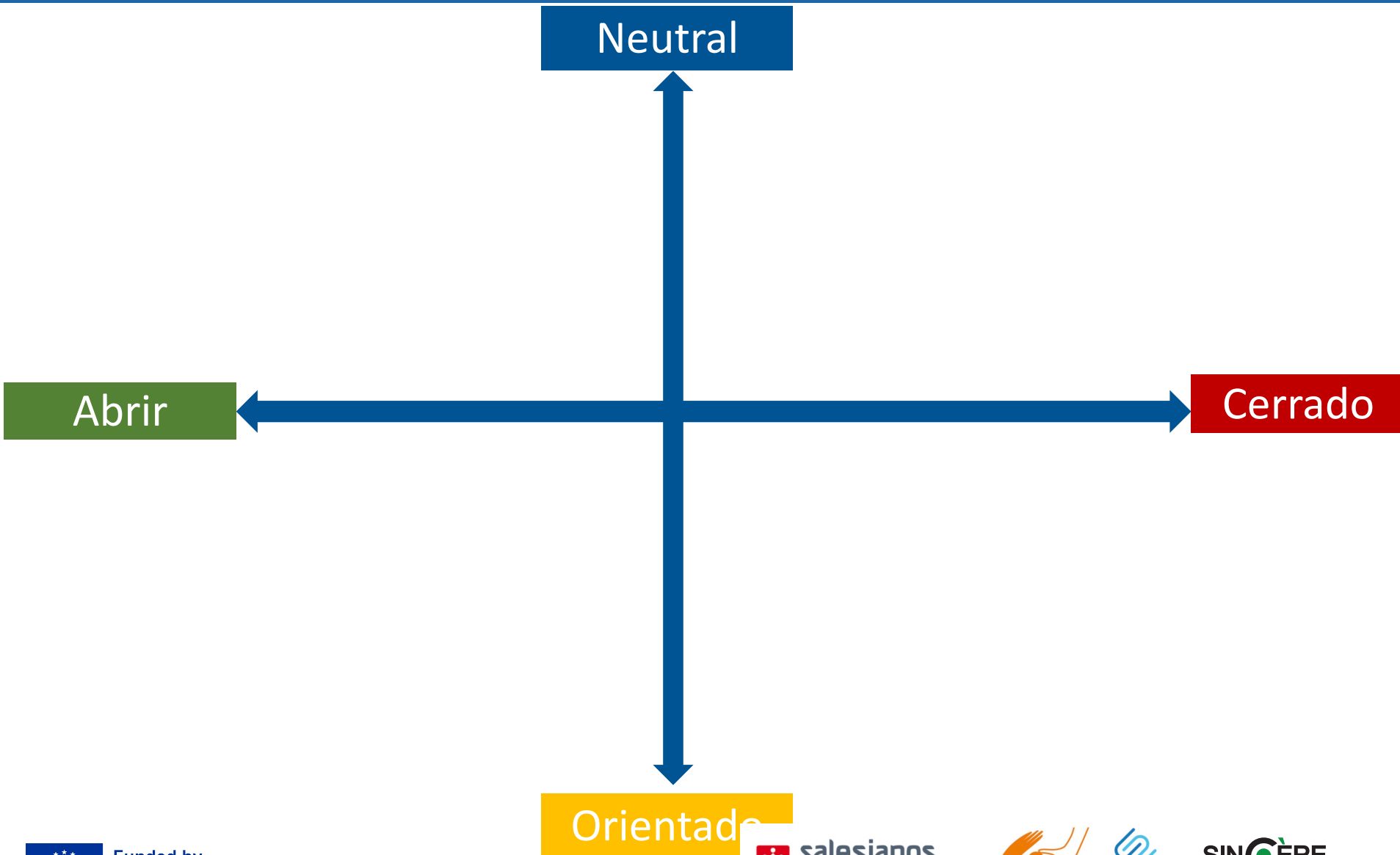
 **salesianos**  
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



  
CZ CONSULTING  
Consult & Innovation

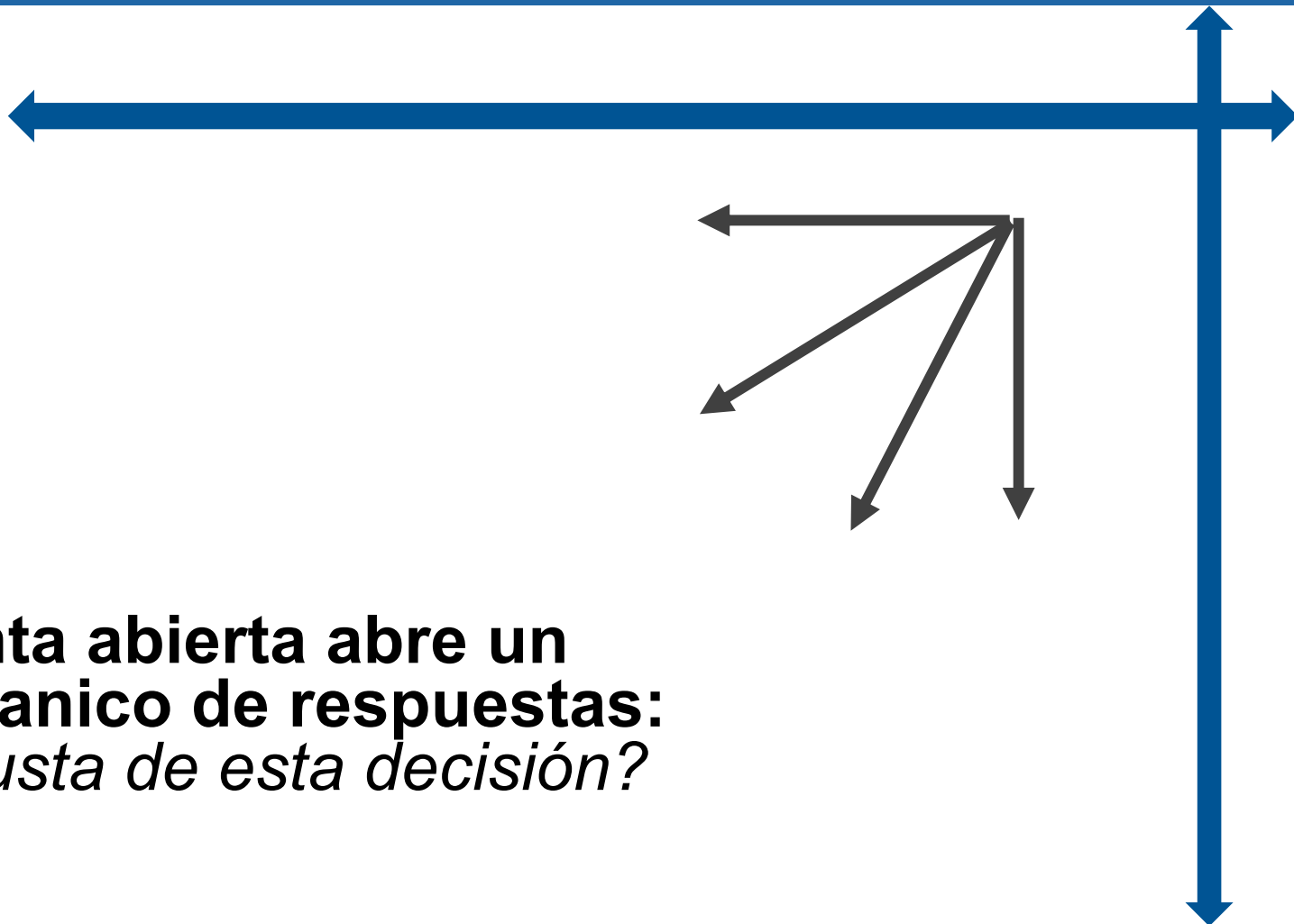
**SINCÈRE**  
Seniors Inclusion via Entrepreneurship  
and Return Employment

# Una pregunta tiene cuatro dimensiones y puede serlo.....



# La pregunta abierta orientada

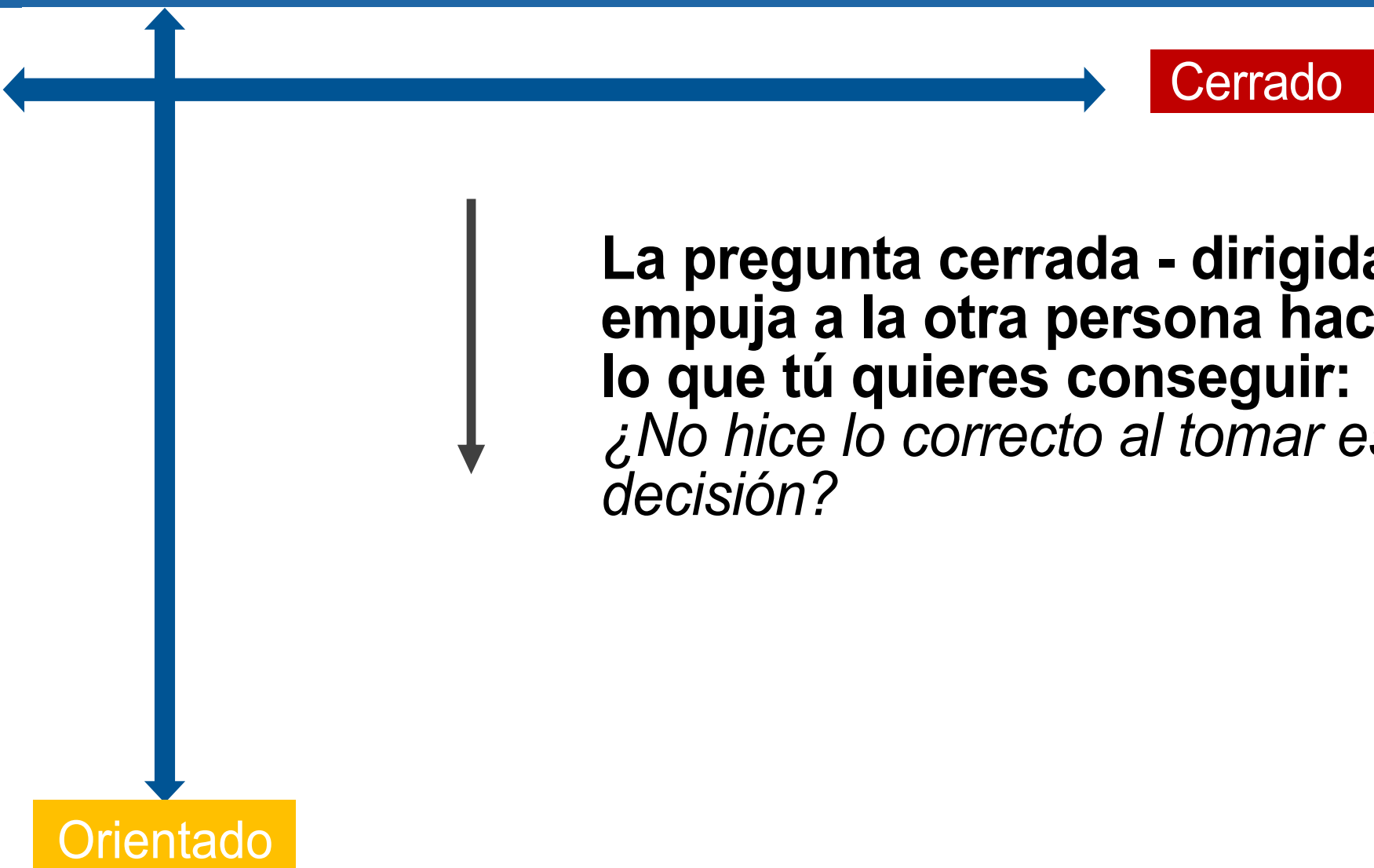
Abrir



**La pregunta abierta abre un amplio abanico de respuestas:**  
*¿Qué le gusta de esta decisión?*

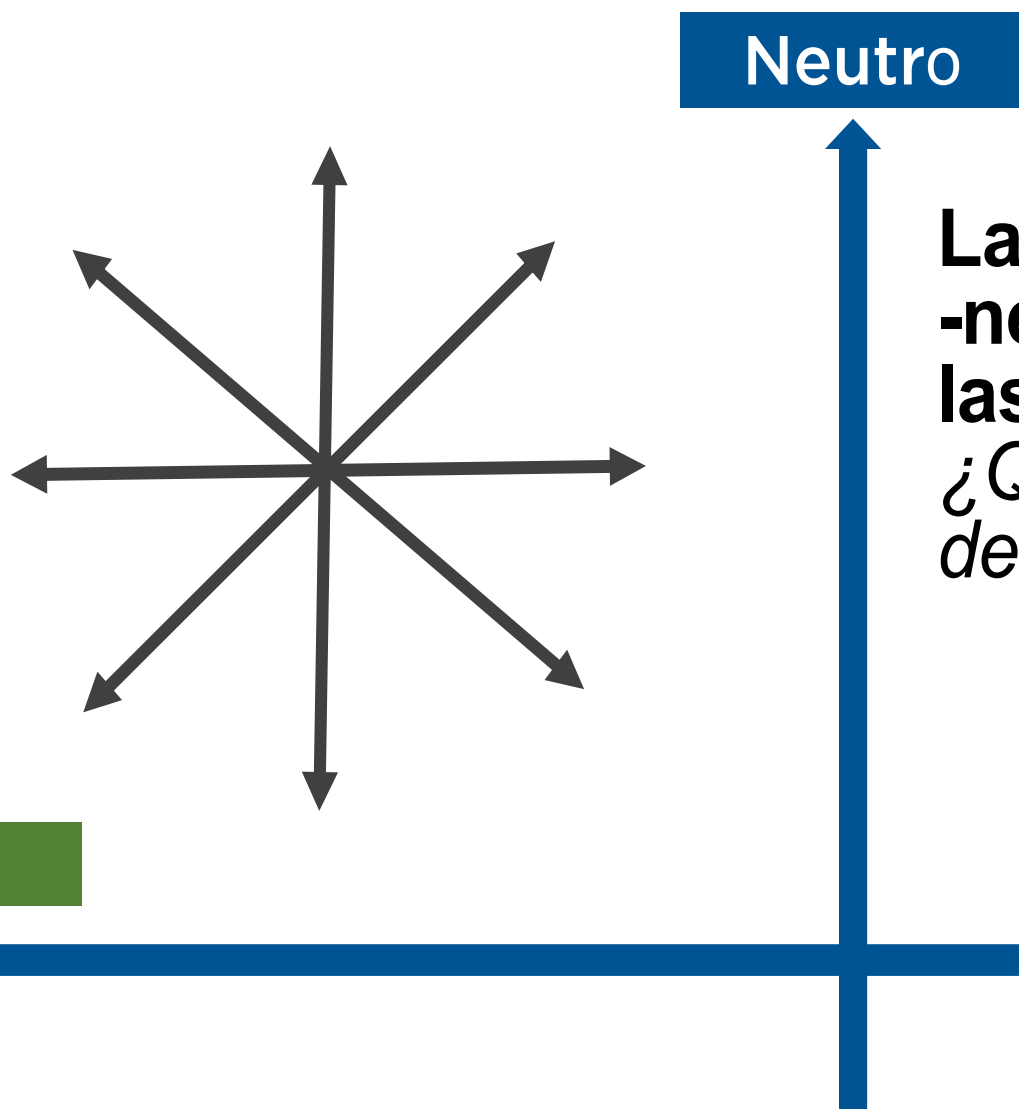
Orientado

# La pregunta cerrada orientada



**La pregunta cerrada - dirigida empuja a la otra persona hacia lo que tú quieres conseguir:**  
*¿No hice lo correcto al tomar esta decisión?*

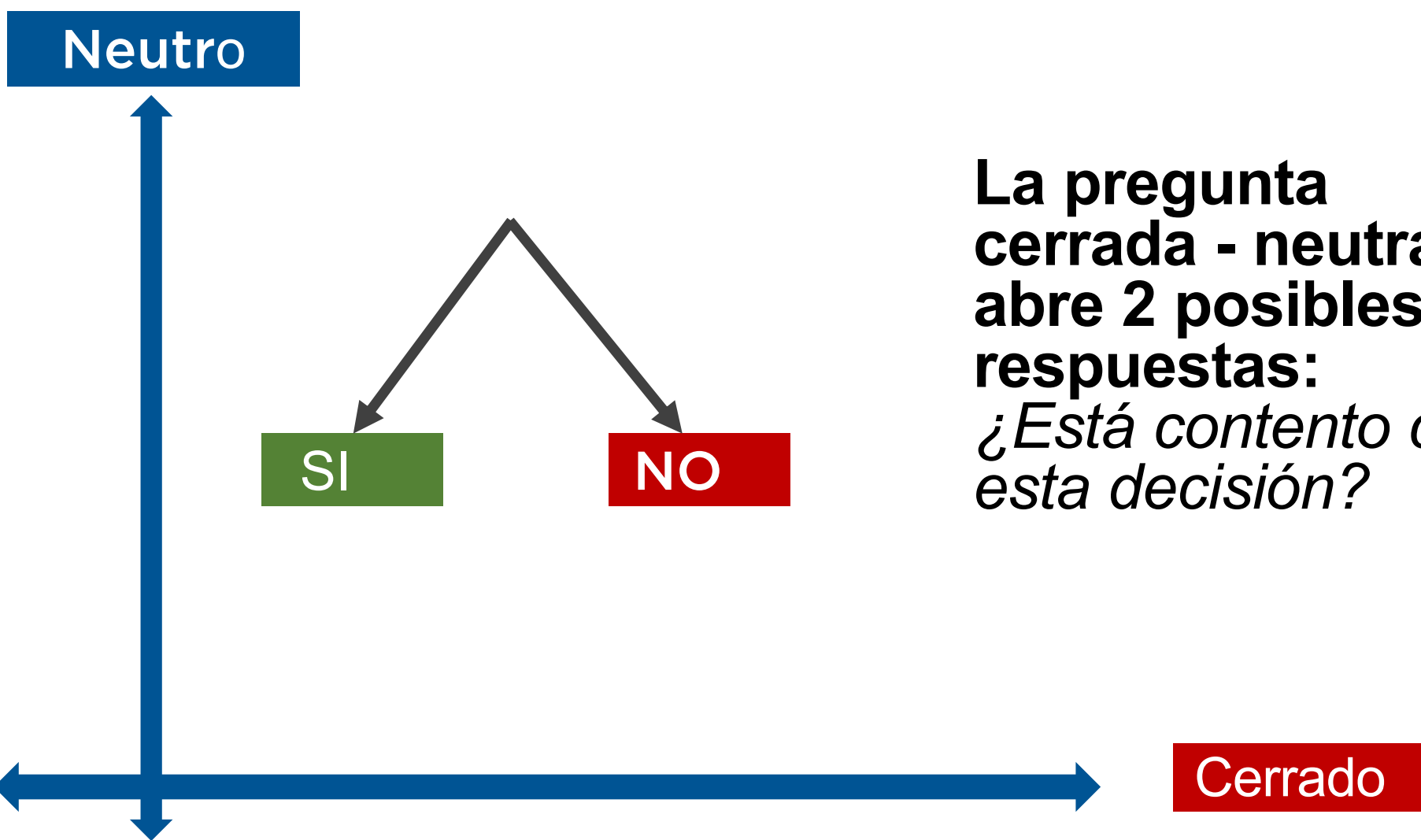
# La pregunta neutral de final abierto



**La pregunta abierta  
-neutra- abre todas  
las direcciones:  
*¿Qué le parece esta  
decisión?***

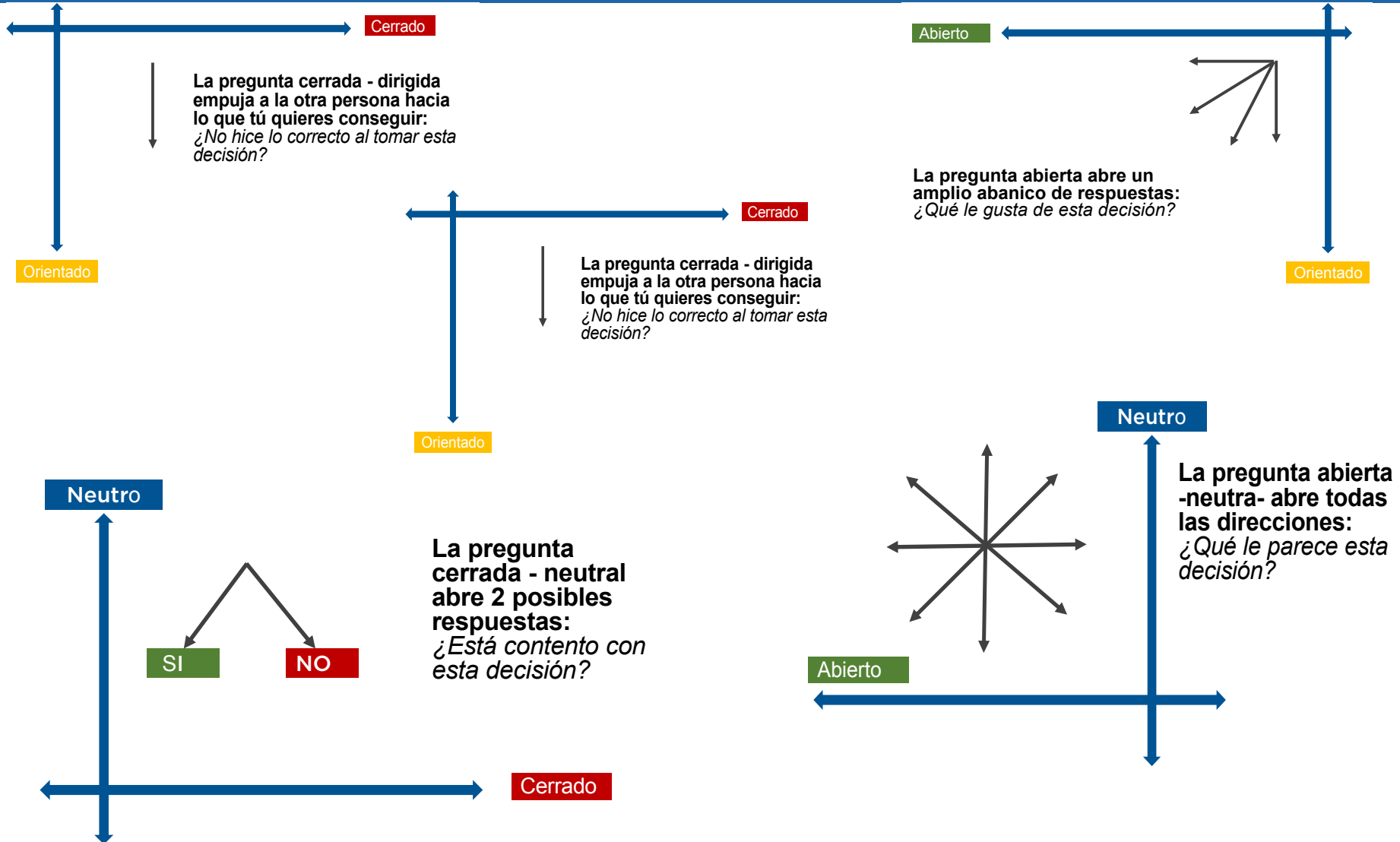


# La Pregunta Cerrada Neutral



**La pregunta cerrada - neutral abre 2 posibles respuestas:**  
*¿Está contento con esta decisión?*

# La pregunta múltiple es una serie de preguntas abiertas o cerradas en una ráfaga que crea confusión

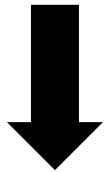


# La pregunta STAR

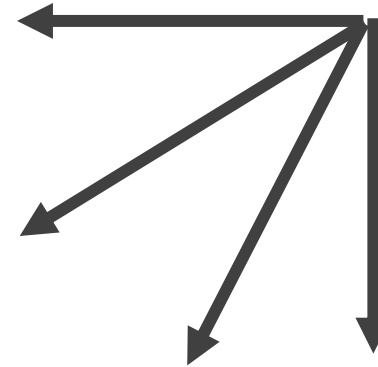
Abierto



La question  
Abierto - Orientado



**GUIAR Y ESTIMULAR  
REFLEXIÓN**



Orientado

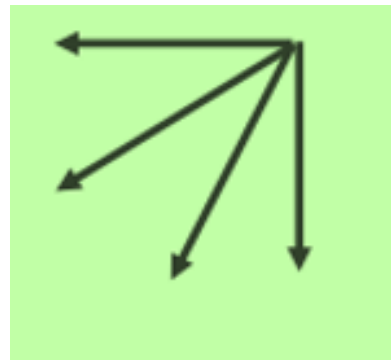
# La pregunta STAR

Neutro

Abierto

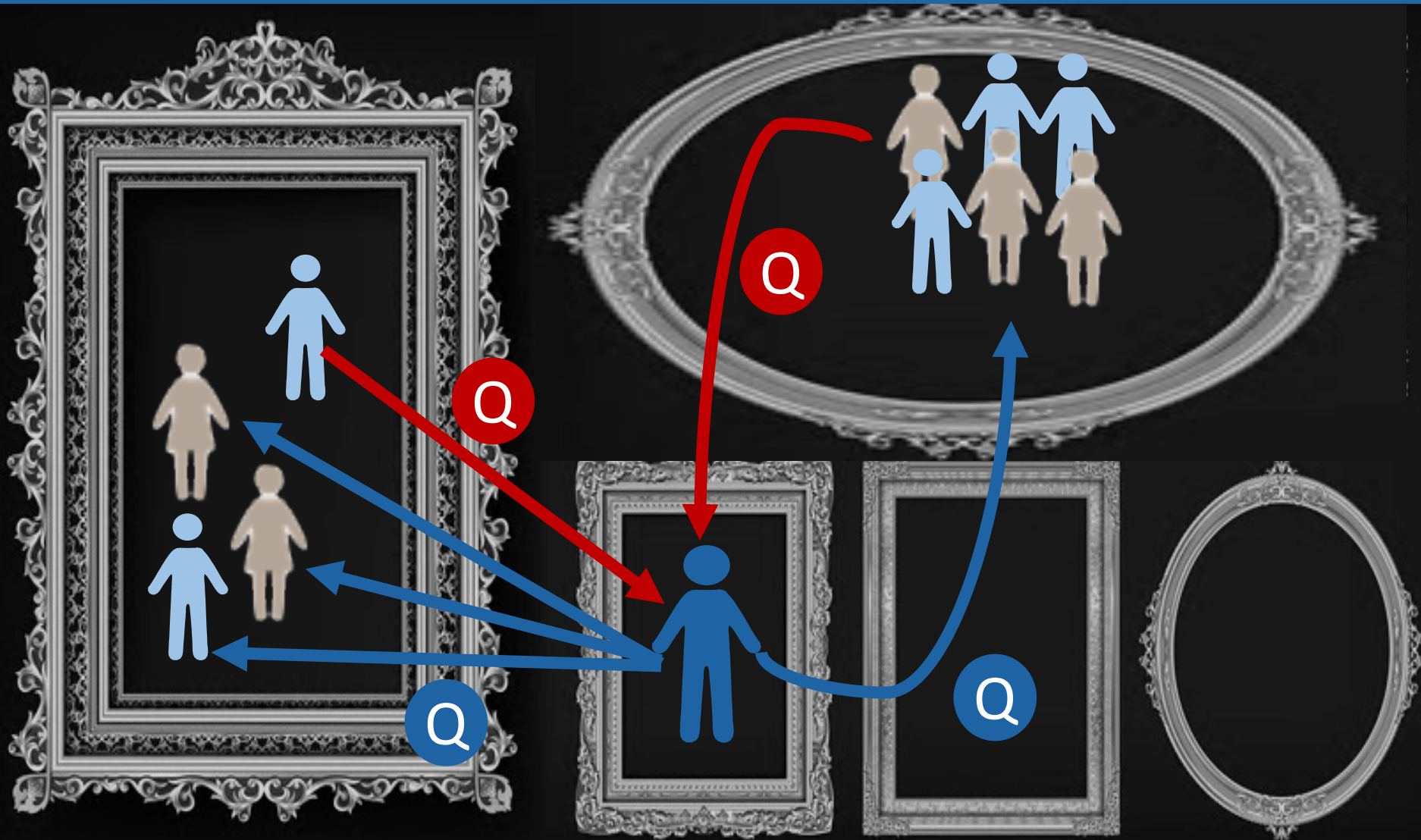
Cerrado

Orientado



¿Cómo crees que...

El facilitador utiliza preguntas de "reflexión" y "espejo" cuando uno de los participantes le hace una pregunta.



# Pensamiento analítico para aclarar un punto o ayudar a los alumnos a profundizar en una pregunta

## FIABILIDAD

Verdadero, verificar, probar...

## CLARIDAD

Elaborando, ilustrando,

Ejemplos

## PERTINENCIA

Verdadero, verificar, probar...

## PRECISIÓN

Detalles....

¿Podría explicar más su idea?

¿Podría darnos un ejemplo concreto de lo que está diciendo?



Funded by  
the European Union

 **salesianos**  
FUNDACIÓN TECH DON BOSCO



  
C2 CONSULTING  
Consult & Innovation

**SINCÈRE**  
Seniors Inclusion via Entrepreneurship  
and Return Employment

# Ejercicios: Preguntas del facilitador



- Forma 2 subgrupos: 1 facilitador, 2 observadores y participantes
- El moderador propone un tema de debate que él o ella moderará. Su objetivo es practicar el interrogatorio.
- Al final del debate, los observadores presentan sus resultados

