

¡Bienvenido!

*Cecilia Marrero*  
COACHING & COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

MENTORA, COACHING,  
CONSULTORA EN COMUNICACIÓN  
ORGANIZACIONAL



LIC. CECILIA MARRERO  
@cecilmarrero  
Tacuarembó, Uruguay.

[WWW.CECILIAMARRERO.COM](http://WWW.CECILIAMARRERO.COM)

*¿Cómo potenciar mis  
habilidades de Liderazgo?*

## SESIÓN 2: La Escucha

*Cecilia Marrero*  
COACHING & COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

## *Sesión 2. La Escucha*

Bienvenidos a la Sesión 2: **La escucha.**

Es importante, que hayas realizado el ejercicio 1, para continuar con esta Sesión 2, para que puedas seguir, semana a semana, con las actividades y te acompañe respondiendo tus inquietudes y apoyando tu avance a través de mail: [info@ceciliamarrero.com](mailto:info@ceciliamarrero.com)

Continúa con la Sesión 2 y luego, si lo deseas, comenta tus resultados, observaciones o descubrimientos.

# Potenciar tu liderazgo

*«demasiados (ejecutivos) piensan que son maravillosos con las personas porque hablan bien.*

*No se dan cuenta de que ser maravillosos con las personas significa '**escuchar**' **bien**». Drucker. P.*

*Cecilia Marrero*

COACHING & COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

# Potenciar tu liderazgo

Quiero que te hagas estas preguntas:

*Mientras estas hablando con una persona, ¿atiendes el teléfono?*

*¿Piensan en las palabras que vas a responder, mientras hablas con una persona?*

*¿Interrumpes frecuentemente al otro mientras te está hablando?*

*Mientras alguien te está hablando, ¿continúas leyendo algo, o mirando algún objeto?*

Si respondiste que **SI** a alguna de estas preguntas, considera mejorar tu capacidad de *escucha*.

*Cecilia Marrero*

COACHING & COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

# Típos de ESCUCHA

Existen tres tipos de Escucha, ellas son:

## ESCUCHA PREVIA

La escucha que ya está presente antes de que el otro hable. Modifica con sus percepciones, pensamientos, ideas, sentimientos, deseos, valores y voluntad, de acuerdo a su personalidad y pensando en lo que va a responder.

**ESCUCHA SUPERFICIAL** aparece algo de interés que el interlocutor quisiera escuchar.

## ESCUCHA PROYECTIVA

Escuchar para realmente comprender lo que el otro quiere decir.

Estar conectado con el otro. Realmente entender, recibir, estar presente con el otro, ponerse en los zapatos del otro.

*Cecilia Marrero*

COACHING & COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

# La Escucha ¿ Se puede mejorar?

La respuesta es un rotundo sí.

**Primero** es necesario reconocer que la ESCUCHA, es una interpretación y que es inevitable la brecha entre lo que se dice y lo que “escuchamos”. La escucha interpela a nuestro cosmovisión del mundo y a quienes somos en el mundo. Escuchamos también con nuestros sesgos y nuestras experiencias.

*Cecilia Marrero*

COACHING & COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

# La Escucha ¿ Se puede mejorar?

**Segundo:** debemos reconocer que:

No tenemos la verdad

No existe solamente mi manera de hacer las cosas

Nuestro conocimiento no es superior a otro.

Otra persona tiene cosas nuevas para mostrarnos.

*La escucha está fundada en el respeto y la humildad.*

*Cecilia Marrero*

COACHING & COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

# La Escucha ¿ Se puede mejorar?

**Tercero:** El desafío de la Escucha, es comprender a alguien diferente. Significa hacer sentido de lo que alguien dice, sin descalificarlo por sostener algo diferente de lo que pensamos.

Para escuchar hay que INDAGAR

*Cecilia Marrero*

COACHING & COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL



# LA PREGUNTA

## La PREGUNTA COMO RECURSO PARA LA INDAGACIÓN



Toda pregunta delimita y condiciona el espacio de la respuesta.

Ninguna pregunta es inocente.

**El hacer una pregunta impone consecuencias en el otro:**

- ✓ activa escuchas diferentes
- ✓ puede levantar o disolver los mecanismos de defensa
- ✓ puede impulsar o inhibir su capacidad de acción.
- ✓ Puede afinar, completar, corregir lo que hemos escuchado.

## TIPOS DE PREGUNTAS

### Pregunta Retórica

Expectativa solo de ser escuchada y no necesariamente de ser respondida.

### Pregunta Genuina

Expectativa de respuesta

### Pregunta Averiguativa

Pregunta Genuina. Se desconoce la respuesta.  
Deseo saber aquello que no se sabe.

### Pregunta Verificativa

Comprobar si comprendí bien y si el otro sabe o no sabe.  
Quien la realiza sabe la respuesta o cree que sabe. A veces se utiliza para dejar en evidencia.

### Pregunta Abierta

Quien responde, puede expresarse con libertad.  
Quien la realiza le otorga libertad a quien responde.

### Pregunta Cerrada

Quién responde, tiene límites de respuesta. Si ó No.  
Quien la realiza busca mantener el control de la conversación.

*Cecilia Marrero*

COACHING & COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

### Pregunta Retórica

¿Ya estás aquí?

### Pregunta Genuina

¿Cuándo llegaste?, ¿cómo llegaste?

### Pregunta Averiguativa

-¿ Qué hiciste ayer?  
- Respuesta: Ayer fui al Banco y luego hice el informe que me solicitó.

### Pregunta Verificativa

-Ayer ¿fuiste al Banco?  
-Respuesta: Si/No

Las preguntas Averiguativas son ABIERTAS y las preguntas verificativas CERRADAS.  
Las primeras nos predisponen a dialogar y a escuchar.

# EJERCICIO

Ahora que conoces los **tipos de Escucha**, los **principios** para mejorar tu escucha y **los tipos de pregunta** para la indagación, te propongo que descargues el SEGUNDO EJERCICIO para que tú puedas ejercitar el uso de estos recursos.

**EJERCICIO ESCUCHA ACTIVA**  
**BATERÍA DE PREGUNTAS**

*¡Te espero la Próxima semana!*

Con afecto,  
***Cecilia***

*Cecilia Marrero*

COACHING & COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

*Cecilia Marrero*

COACHING & COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL



## *Contacto*

[www.ceciliamarrero.com](http://www.ceciliamarrero.com)

[info@ceciliamarrero.com](mailto:info@ceciliamarrero.com)