



¡Bienvenido!

Cecilia Marrero
COACHING & COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

MENTORA, COACHING,
CONSULTORA EN COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL



LIC. CECILIA MARRERO
@cecilmarrero
Tacuarembó, Uruguay

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

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 estás 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.

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.

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

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.

Cecilia Marrero

COACHING & COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

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 explayarse 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	Pregunta Genuina
¿Ya estás aquí?	¿Cuándo llegaste?, ¿cómo llegaste?

Pregunta Averiguativa	Pregunta Verificativa
<p>-¿ Qué hiciste ayer?</p> <p>- Respuesta: Ayer fui al Banco y luego hice el informe que me solicitó.</p>	<p>-Ayer ¿fuiste al Banco?</p> <p>-Respuesta: Si/No</p>

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 ejercitarte el uso de estos recursos.

EJERCICIO ESCUCHA ACTIVA BATERÍA DE PREGUNTAS

¡Te espero la Próxima semana!

Con afecto,
Cecilia

Cecilia Marrero

COACHING & COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL



Contacto

www.ceciliamarrero.com
info@ceciliamarrero.com