

Preparación de Asesores Coaches

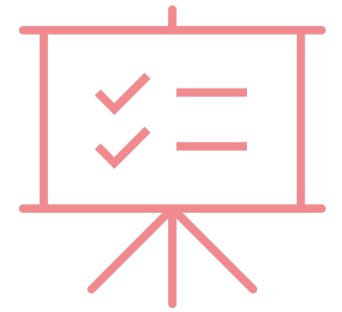
Sesión sincrónica 4



Bienvenida y agenda

Tema 7. Escucha activa

- | | |
|---|--------|
| 1. Actividad 1. | 10 min |
| 2. Escucha activa | 5 min |
| 3. Manejando los distractores | 5 min |
| 4. ¿Cómo desarrollar la escucha activa? | 10 min |
| 5. Técnicas para la escucha activa | 5 min |
| 6. Actividad 2. | 10 min |
| 7. De la observación a la percepción | 5 min |
| 8. La percepción visual | 5 min |
| 9. Video: No fue culpa tuya | 5 min |



Bienvenida y agenda

Tema 8. La negociación como método de resolución de conflictos

1. Actividad 3.
2. La diferencia entre problema y conflicto
3. Tipos de conflictos
4. Tipos de conflictos interpersonales
5. Motivos que ocasionan conflictos
6. Manejo correcto del conflicto
7. La negociación como método

15 min

10 min

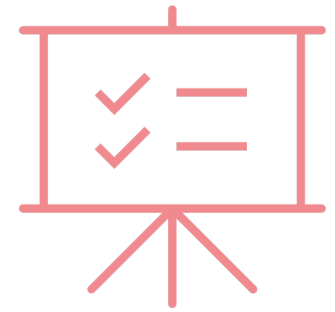
5 min

5 min

5 min

15 min

5 min



Tema 7.

Escucha activa

Actividad 1

Te cuento mi día laboral

1. Te cuento mi día laboral.
2. Cuenta cómo es un día en la vida de un Asesor de Tienda desde que se levanta.
3. Participa contando la historia solo con cuatro palabras.



Escucha activa

¿Alguna vez has gritado para hacerte escuchar?

¿Te han reclamado la falta de atención cuando se comunican contigo?



Escucha activa

Es una habilidad superior de comunicación necesaria para fortalecer la capacidad de interpretación después de recibir un mensaje (verbal o no verbal) y responder empáticamente.



En otras palabras, es un estado mental que incluye prestar total atención, evitar prejuicios, reflejar comprensión, aclarar información, así como resumir y compartir.

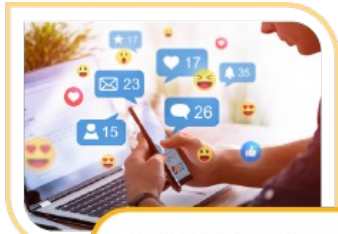
Manejando los distractores



De acuerdo con Contreras (2017), la palabra distracción es utilizada para describir una desviación de atención por parte de un individuo sobre un asunto que debería ser atendido.

¿Cuántos posibles distractores podrías tener para no ponerle atención a tu instructor?

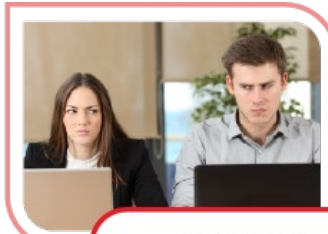
Estos son los 10 enemigos básicos de la escucha activa:



Distractores externos.



Distractores internos.



Suposiciones.



Pensar en responder y no en escuchar.



Atención selectiva, es decir, solo lo que te interesa.



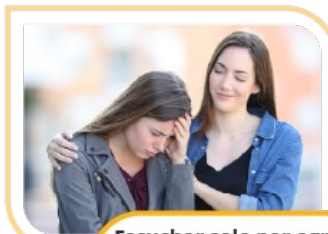
Dar consejos no pedidos.



Predisposición.



Desinterés.



Escuchar solo por agradar, pero no por tener un interés genuino en la persona.



Vivir a prisa.

¿Cómo se desarrolla la escucha activa?

Desarrollar esta habilidad transversal te permite:

1. Evaluar y confirmar que has comprendido el mensaje.
2. Realizar un feedback o retroalimentación para enriquecer la comunicación.



La escucha activa es la voluntad y la capacidad de una persona de escuchar y comprender (Hoppe, 2017).

¿Cómo se desarrolla la escucha activa?



Aunque se entiende que para la escucha activa se necesita poner atención plena al mensaje, realmente lo que se requiere es la empatía.

Para escuchar mejor se requiere también de la capacidad de comprender y leer a las personas, así como resonar o estar en sintonía con los demás.

¿Cómo se desarrolla la escucha activa?

De acuerdo con Harvard Business Review (2021), hay tres tipos de empatía para ejercer un liderazgo eficaz:

Empatía cognitiva

La capacidad de entender la perspectiva de la otra persona.

Empatía emocional

La capacidad de sentir lo que otra persona siente.

Interés empático

La capacidad de entender lo que otra persona necesita de ti.

Técnicas para la escucha activa



¿Cómo aplicarlo en la escucha activa empática?



Lo que sentimos (cinco sentidos)		Lo que percibimos (racional)	
Oír	Escuchar	Escucha activa	Acción
Te dicen: "El lunes será un día pesado".	Escuchas: "Será un día horrible".	EA: "Dependerá de mí, y será un buen día".	A: "No permitamos que sea pesado, hagamos ese día hermoso".

Actividad 2

El impacto de escuchar

1. Escucha las indicaciones.
2. Después de la actividad, reflexiona ¿cómo te sentiste al recordar?



De la observación a la percepción



Percibir es observar a detalle la acción deliberada y consciente, ya que esta es parte fundamental del proceso de la escucha activa. Asimismo, se interpreta la intención del interlocutor, por lo que se requiere aprovechar al máximo la capacidad sensitiva. Por tanto, percibir es observar con atención detallada.

La percepción puede ser subjetiva, selectiva y temporal.

Observar para percibir, percibir para escuchar

Para escuchar activamente hay que saber observar. Por eso es sumamente importante que se desarrolle esta habilidad con métodos efectivos que nos permitan alcanzar nuestros objetivos comunicativos con claridad.



La percepción visual

La **observación como método o técnica de investigación** no es más que construir una representación mental, organizada, armónica y coherente de los datos y evidencias que, aparentemente, ante nuestros ojos son inconexos y desorganizados (Russel, 2005).



La percepción visual

Se pueden identificar seis elementos en dicho proceso:

1. Sujeto observador
2. Sujeto observado
3. Contexto
4. Conocimiento/experiencia
5. Percepción
6. Interpretación




No fue culpa tuya



Fuente:

Zarmarimas. (2009, 7 de julio). *No fue culpa tuya...* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=R6eoqFbcknY>



“Cambia la forma en que miras las cosas y las cosas que miras cambian”.

Wayne W. Dyer

Receso

Tema 8.

La negociación como método de resolución de conflictos

Actividad 3

El negociador

1. Reúnete con tu equipo asignado.
2. Se pondrán de acuerdo en equipo para asignarse una cualidad y un defecto, con la condición de que no se puede repetir.
 - Cualidades: humildad, trabajo, honradez, pasión, lealtad.
 - Defectos: necedad, desorden, agresividad, miedo, cobardía.



¿Eres un buen negociador o promueves el conflicto?

Actualmente el reto de negociación es mucho mayor, puesto que vivimos en una era digital, globalizada y dinámica.

¿Por qué crees que es así?

La diferencia entre problema y conflicto

El **problema** se enfatiza en la objetividad, es un hecho determinado, concluyente y con definición clara.

El **conflicto** es interpersonal, se reconoce como un proceso cognitivo y se origina entre personas. Se maneja por emociones.

Identificar el problema



Fuente: Maricela Lopez de Vázquez. (2016, 20 de abril). *Resuelve los problemas y toma decisiones* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=cFr7e3RsjPY>

Tipos de conflicto



Tipos de conflictos interpersonales



Tipo 1: Personal

Lo que sucede en ti; emociones, prejuicios, autoestima, pensamientos, etcétera.



Tipo 2: Entre personas

Cuando dos personas cercanas a ti no tienen una buena relación, por lo que existen enfrentamientos constantes.



Tipo 3: Dentro del grupo

Cuando un grupo de personas no mantienen una buena relación, lo cual afecta el ambiente o la productividad.



Tipo 4: Entre grupos

Cuando existe una rivalidad o enfrentamiento de tu grupo con otros grupos.

Teoría interaccionista del conflicto

El conflicto, además de tener un espectro positivo en la organización, es totalmente necesario para la sinergia y eficiencia del equipo.



Estos son los **ocho motivos más frecuentes** que ocasionan conflictos en el ámbito laboral:

1. Comunicación deficiente.
2. Conflicto de valores, inclusión y confianza.
3. Falta de liderazgo y dirección.
4. Roles, tareas y trabajo en equipo.
5. Baja productividad y motivación.
6. Prejuicios y estereotipos.
7. No adaptación a los cambios.
8. Conflictos no resueltos.



Manejo correcto del conflicto



No todos los conflictos se pueden o se deben atender igual, ya que algunos por su poco impacto pueden manejarse fácilmente, sin embargo, existen otros que requieren una estrategia correcta para su resolución.

¿Cómo identificar el tipo de conflictos que requieren una estrategia?

De acuerdo con su contexto, se distinguen varios tipos de conflicto:

Atracción-atracción

Conflicto entre eventos deseables, es decir, no hay decisión por una opción, ya que ambas se desean.

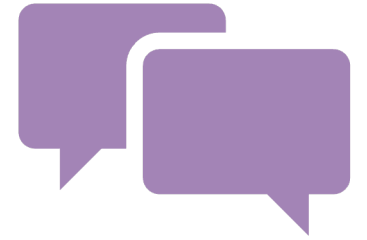
Evitación-evitación

Conflicto entre eventos desagradables. Aquí no hay decisión por una opción, puesto que ambas no son deseables.

Atracción-evitación

Conflicto entre un evento deseable y otro desagradable. Implica saber que al elegir la opción deseada conlleva a recibir la no deseada.

Por otro lado, estos son los tipos de conflictos más recurrentes, es decir, cuando se encuentran en disputa los intereses personales y la ética



A

Conflicto de interés

B

Conflicto primario

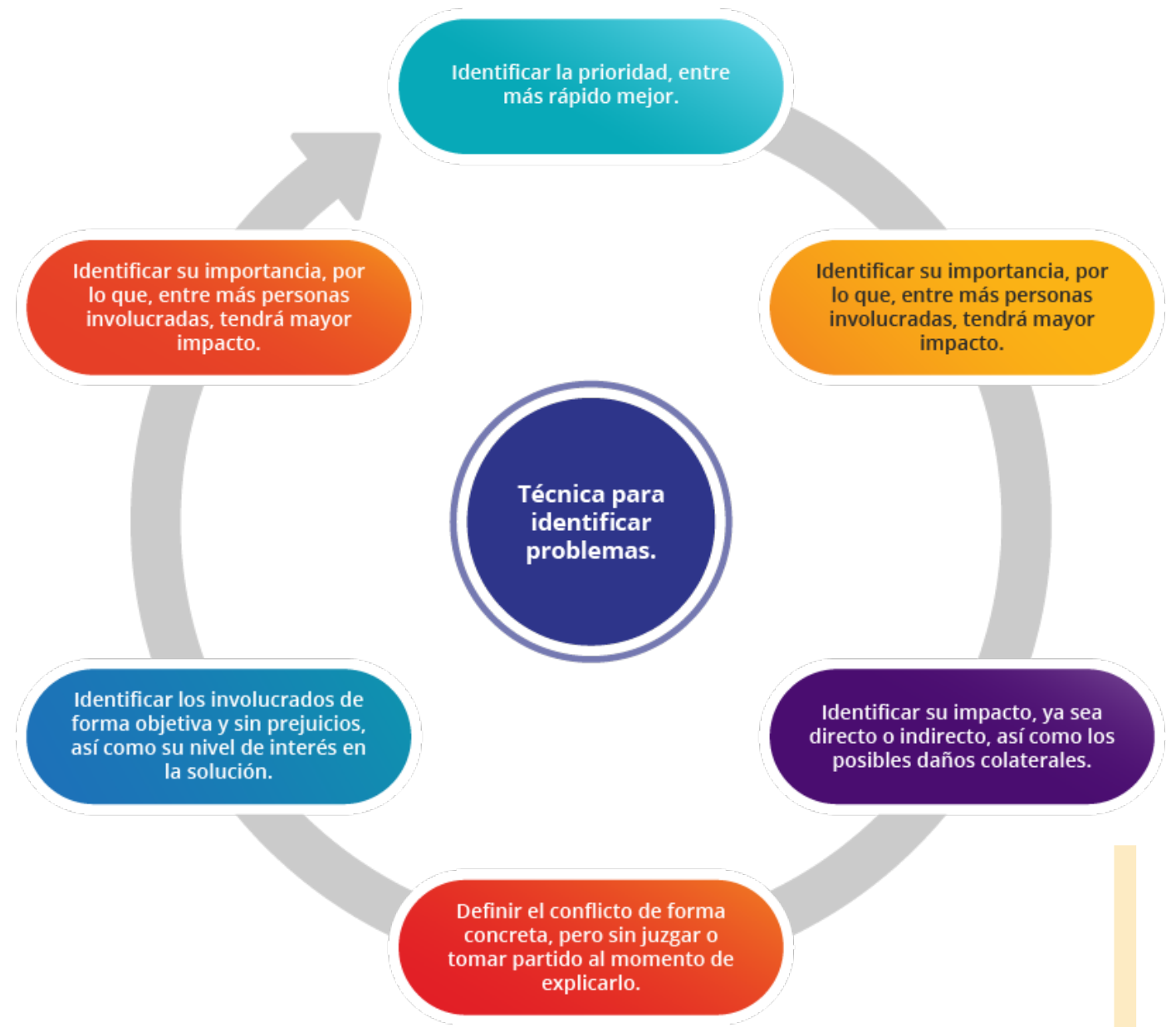
C

Conflicto de fondo

D

Otros

La negociación como método para la resolución de conflictos





“Lo más importante en una negociación es escuchar lo que no se dice”.
Peter Drucker

¡Gracias por
tu atención!



Tecmilenio no guarda relación alguna con las marcas mencionadas como ejemplo. Las marcas son propiedad de sus titulares conforme a la legislación aplicable, estas se utilizan con fines académicos y didácticos, por lo que no existen fines de lucro, relación publicitaria o de patrocinio.

Todos los derechos reservados @ Universidad Tecmilenio

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor. El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO. Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.