

LOS 7 HÁBITOS

de las Personas Altamente Efectivas™

PROGRAMA INSIGNIA



Hábito 5: Buscar Primero Entender, Luego Ser Entendido.

Principio: “El diagnóstico debe preceder a la prescripción.”

Principio: “La comprensión llega a través de escuchar.”

Algunos Conceptos Claves

- **Buscar Primero Entender, Luego Ser Entendido** sugiere medios para entender las verdaderas intenciones de las personas y nos alienta a creer en el potencial no visto de los demás. Típicamente buscamos siempre ser entendidos. La mayoría de las personas no escuchan con la intención de entender, escuchan con la intención de responder.
- **Diagnosticar Antes de Recetar** – Cuando superamos la tendencia natural de diagnosticar apresuradamente, nuestra comunicación interpersonal se vuelve más efectiva. Dejamos de escudriñar todo a través de nuestros propios paradigmas y no leemos nuestras autobiografías en las vidas de otras personas.
- **Respuestas Autobiográficas** – Cuando escuchamos basados en nuestras propias experiencias y motivos más que en las mentes de las personas con quienes estamos hablando, escuchamos autobiográficamente. Cuatro respuestas autobiográficas son:
 - Aconsejar – dar consejos, recomendaciones y soluciones a los problemas.
 - Evaluar – juzgar y estar o no de acuerdo.
 - Interpretar – explicar los motivos y las conductas de la otra persona con base en nuestras experiencias.
 - Indagar – Cuestionar desde nuestro propio marco de referencia o agenda.

Poniendo a un lado las respuestas autobiográficas y preocupándonos por lo que la otra persona está tratando de comunicar, estamos mejor preparados para escuchar empáticamente, con la intención de entender.

Algunos Conceptos Claves (continuación)

- **Buscar Primero Entender** – Escuchar es una parte importante de la comunicación, pero con frecuencia descuidada. La mayoría de nuestra acción de escuchar ocurre en los primeros cuatro niveles: ignorar, pretender escuchar, escuchar selectivo y escuchar atento. El Escuchar Empático, es el quinto nivel, es el único nivel que permite al receptor diagnosticar o entender a la otra persona adecuadamente.
- **Cuatro Etapas del Escuchar Empático** – Dentro del Escuchar Empático existen también cuatro niveles:
 - Imitar el contenido.
 - Refrasear el contenido.
 - Reflejar el sentimiento.
 - Reflejar el sentimiento y refrasear el contenido.Para lograr el nivel 4, debemos escuchar con los ojos al igual que con los oídos.
- **Buscar Ser Entendido** – Requiere valor y habilidad. Requiere valor para expresar sus verdaderos sentimientos y ser abierto. Requiere habilidad para expresar clara y exactamente su punto desde el marco de referencia de la otra persona.

Actividad 1: Respuestas Autobiográficas – ¿Cómo Escucho?

Escoja una relación que usted encuentra desafiante. Durante esta semana, haga una lista y escriba sus respuestas de conversaciones que usted tiene con esta persona. Determine si sus respuestas son aconsejando, probando, interpretando o evaluando.

| Individuo: | |
|---|--------------------------|
| Declaración | Respuesta Autobiográfica |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| Al final de la semana, revise sus notas. ¿Cómo puede usted cambiar su forma de escuchar la próxima vez? ¿Qué haría usted diferente? | |
| | |
| | |
| | |

Actividad 2: Desarrollando Conciencia al Escuchar

Durante esta semana, escoja una conversación que usted desea pudiera tener nuevamente.

- ✓ ¿Con quién fue?
- ✓ ¿Cuándo fue?
- ✓ ¿Cuál fue el tópico o tema?
- ✓ ¿Por qué quisiera que se repitiera?
- ✓ ¿Qué pasó?
- ✓ ¿Qué puede hacer usted específicamente para mejorar la Escucha Empática en esta relación?
- ✓ Escriba la conversación como a usted le gustaría que fuera usando la Escucha Empática.

En su próxima conversación con esta persona, utilice la habilidad descrita arriba. Usted querrá discutir sus esfuerzos con esta persona después de su conversación para obtener su retroalimentación.

Pensamientos Provocadores

- **Escuchando**

¿En la escala de 1 (baja) a 4 (alta), cómo piensa usted que las siguientes personas calificarían su habilidad para escuchar?

_____ *Su mejor amigo*

_____ *Su jefe*

_____ *Un miembro del equipo*

_____ *Un amigo en el trabajo*

_____ *Un amigo cercano a la familia*

¿Qué podría hacer diferente esta semana para mejorar la manera en que escucha a cada persona?

- **Estar Pendiente de Pistas o Señales**

La próxima vez que tenga la oportunidad de ver a personas comunicándose, tápese los oídos por unos minutos y solamente vea el lenguaje del cuerpo. “Escuche” sus gestos con las manos, su postura y sus expresiones faciales. ¿Qué emociones están comunicando estas personas que no pueden expresarse solamente con palabras?

- **Evalúe cómo le ha ido la semana anterior** de acuerdo a las metas que se estableció.
- **Ahora visualice este área de competencias** sobre la cual se enfocará esta semana.
- **Piense y defina 3 acciones** que realizará esta semana para mejorar en este área.
- **Reserve tiempo específico** para cada una de estas acciones en su planificador o software de planificación personal. Detalle citas, tareas y eventos.

“La clave es escuchar con los ojos y el corazón.”

~ Stephen R. Covey