



## PROYECTO O-CITY

### MÓDULO IV.1 HABILIDADES INTERPERSONALES



Erasmus+

Project funded by: Erasmus+ / Key Action 2 - Cooperation for innovation and the exchange of good practices, Knowledge Alliances.

## 1. Documento de la lección

Lección 2 Tema 2 Escucha Activa

### Niveles de Conversación

#### Introducción

Los niveles de conversación se suelen clasificar en 3 categorías diferentes que van desde una actitud más pasiva hasta un comportamiento proactivo.

El nivel I sería el transaccional, o informativo, que es el nivel más superficial de conversación. Aquí la gente simplemente intercambia datos e información, dice y pregunta, con un nivel de confianza todavía bajo.

El nivel II es posicional, o personal. Aquí los juegos de poder e influencia entran en la conversación. La gente comienza a abogar, investigar y comprometerse. Se inculca una confianza condicional.

El nivel III, el nivel más alto, es transformacional. Se trata entonces de colaboración y co-creación para el beneficio mutuo. Las personas comparten, descubren juntas y se convierten en socios en este proceso, que se basa en un alto nivel de confianza. También podemos hablar aquí de nivel relacional, ya que las personas identifican sus propias emociones y las de sus interlocutores, al compartir una experiencia común.

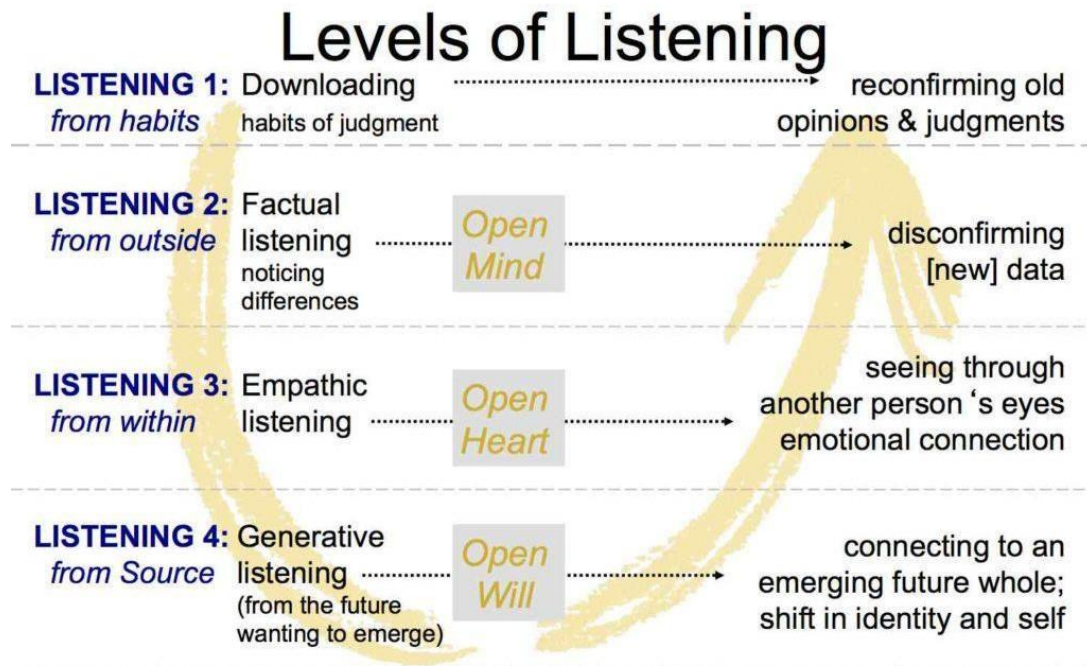
Una vez que se complete y apruebe esta lección, los alumnos podrán:

1. Identificar los diferentes niveles de conversación.
2. Sensibilizar sobre su nivel de escucha.
3. Mejorar la calidad de sus niveles de conversación con los demás.

En esta lección, entenderemos lo que hace que una conversación poderosa y constructiva se base en la escucha activa.

## 1. Teoría-U y los niveles de escucha

Una conversación de calidad se basa en una alta calidad de escucha. C.Otto Scharmer desarrolló, en su “Teoría U”, un diagrama sobre los diferentes niveles de escucha, compuesto por 4 niveles principales: escuchar desde los hábitos, escuchar desde afuera, escuchar desde adentro y escuchar desde la fuente:



Presencing Institute • Otto Scharmer - [www.presencing.com/permissions/](http://www.presencing.com/permissions/)

Fuente: Presencing institute - Otto Scharmer - [www.presencing.com/permissions/](http://www.presencing.com/permissions/)

Si bien el primer nivel es más bien pasivo y se usa principalmente para consolar a alguien en sus juicios preestablecidos, el esfuerzo intencional podría permitirnos mejorar la calidad de la escucha. Un diálogo constructivo podría ayudarnos a generar ideas nuevas y creativas para un futuro mejor.

### 1. Aumentar el nivel de conversación

Muchas veces fallamos en la escucha empática y generativa, lo que significa que nos quedamos estancados en un nivel I o II de conversación, quedando atrapados en una danza de poder en la que no aceptamos estar equivocados.

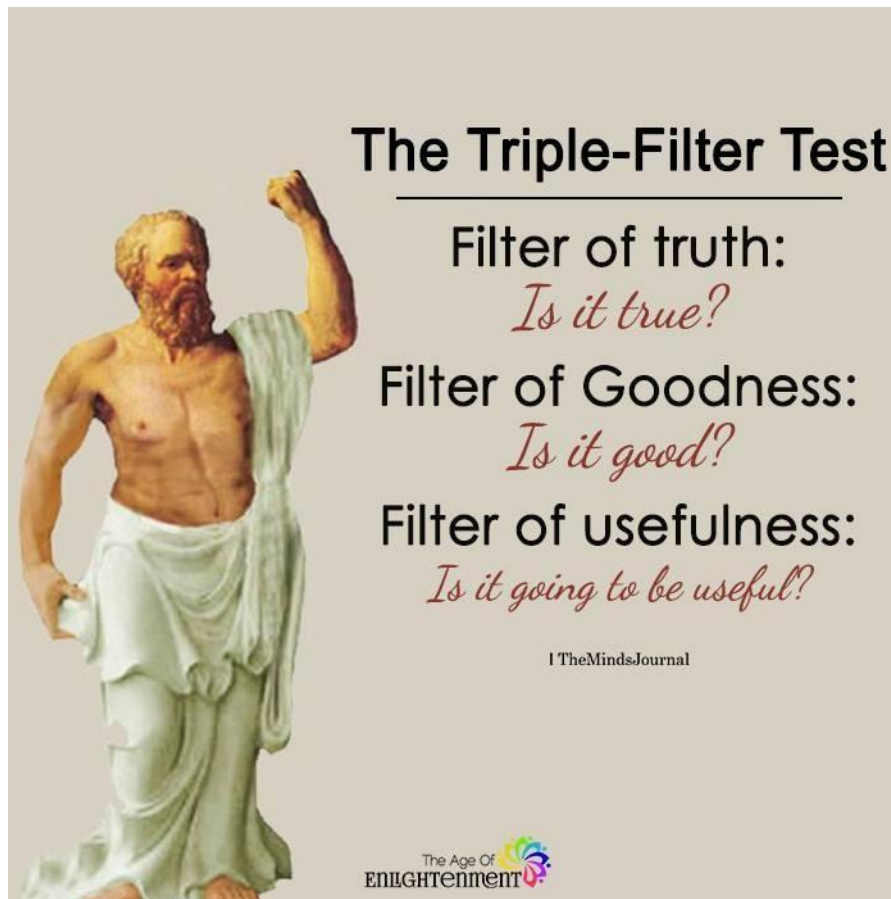
Sin embargo, solo ingresando al nivel III de conversación, podemos transformarnos a nosotros mismos y a los demás, y construir soluciones constructivas. Para llegar a este nivel, se deben aplicar algunas técnicas:

## 1. Abre tu mente, corazón y voluntad.

La conversación no es un proceso solitario; es una actividad social. El monólogo no es conversación. No se trata solo de usted, sino también de los demás y de lo que pueden lograr juntos. Debe estar listo para escuchar, para cuidar la posición de los demás y estar listo para compartir y confiar. La habilidad de empatía (Tema 3 lección 1) te ayudará en este viaje. Curiosidad y ganas de seguir adelante también.

## 2. Piensa antes de hablar.

Aquí hay 3 reglas de oro de Sócrates para pensar antes de hablar: ¿es cierto lo que quiero decir? ¿Está bien? ¿Es útil? Aplicar esos 3 filtros evita la difusión de falsos rumores y contribuye a los aportes constructivos.



Fuente: The age of enlightenment - taken from <https://themindsjournal.com/live-flow-life/>

## 1. Aplica el respeto.

Ser amable y educado pertenece al sentido común. Pero no siempre es fácil de aplicar, especialmente si tienes opiniones opuestas. En cualquier caso, debes tratar de no interrumpir.

y permanecer enfocado en lo que se dice. No prepare su respuesta con anticipación, espere hasta escuchar todo el argumento antes de responder.

## **2. Cíñete al tema.**

Esta es una regla básica de la lluvia de ideas y es útil en cualquier conversación. Sea creativo y exprese ideas, aunque parezcan locas, pero solo si están relacionadas con su tema.

## **3. Aplica confianza y crea conexiones emocionales.**

El nivel III de conversación se basa en un alto grado de confianza. No tengas miedo de compartir tus verdaderos sentimientos e invita a tu interlocutor a hacer lo mismo. La conversación es una forma de conocer mejor a alguien y construir una relación. Sé abierto sobre lo que te interesa y comparte.

## **Conclusión**

La conversación es una actividad social. Puede ser superficial y ser tan simple como saludar en un viaje en ascensor. También puede conducir a una gran transformación mundial cuando las personas comienzan a compartir sus ideas y crean sinergias para un futuro común. La capacidad de alcanzar altos niveles de conversación te ayudará a compartir tus proyectos con los demás, explicando su sentido y convicción, pero también a mejorarlos gracias a aportes externos que te aportarán valor. Depende de ti trabajar en esta habilidad para abrir tu mente y prepararte para sacar lo mejor de las conversaciones.