



**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 3 Tema 2 Escucha active

### **Hacer preguntas y actitud al escuchar**

#### **Introducción**

La conversación es una actividad social humana que estructura nuestras interacciones con los demás. Es una calle de múltiples sentidos, donde cada participante debe poder expresar sus sentimientos. La calidad de nuestras conversaciones, a pesar de los elementos externos de nuestro entorno que no podemos controlar, depende en gran medida de nuestra actitud al escuchar y la pertinencia de nuestras respuestas. Se trata de hacer las preguntas adecuadas y profundizar en el tema si deseamos lograr resultados productivos (ver lección 2 de este mismo tema).

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

1. Hacer preguntas relevantes como parte de nuestra práctica de escucha.
2. Revisa otros consejos básicos de escucha activa.

En esta lección, aprenderemos cómo enfocar nuestra atención en un mensaje y asegurarnos de que lo comprendamos e interpretemos correctamente.

#### **1. Consejos para convertirse en un oyente activo.**

##### **a) Sé curioso, sobre tu entorno, sobre los demás.**

La curiosidad es el deseo de saber o aprender acerca de algo. Con curiosidad, muestras interés por tu entorno, y especialmente por lo que la gente que te rodea tiene que decir. Debe iniciar una conversación con una mentalidad abierta, animando a otros a hablar sobre sí mismos y sus experiencias. Debe escucharlos con la intención de entender lo que dicen y saber más al respecto, y no solo para responder. Mejorarás tu relación y aumentarás el grado de confianza.

##### **b) Mantente enfocado.**

Tu actitud durante los discursos de los demás determina tu nivel de concentración. Necesita producir un esfuerzo mental para mantenerse enfocado en lo que se está diciendo. Para ello, puedes aplicar pequeños consejos:

- Silencia otros pensamientos que puedas tener en tu mente. Trate de olvidarse de otros asuntos personales por un momento. La práctica de la meditación, o técnicas de mindfulness, pueden ayudarte en este ejercicio.
- Mantén el contacto visual con tu interlocutor, de forma que se fomente la cercanía.
- Reformular en su cabeza lo que se está diciendo.
- No te apresures: por ejemplo, evita preparar mentalmente tu respuesta mientras tu interlocutor sigue hablando, podrías perder información importante. No interrumpas.

Y por supuesto, evita otras distracciones. Simplemente no es el momento adecuado para mirar su teléfono móvil.

### **a) Prohibir los prejuicios**

No intentes poner fin a las oraciones de otras personas. No llene los espacios en blanco por sí mismo en los discursos de otros. Si falta alguna información, no asuma que sabe cómo completar esta parte. De lo contrario, inculcará sus propias perspectivas y juicios en los discursos de los demás y sesgará la esencia original del mensaje inicial.

### **b) Pedir**

Hacer preguntas te ayudará a asegurarte de que comprendes correctamente lo que se dice e interpretarlo de una manera que no llene por ti mismo los espacios en blanco mencionados anteriormente en el discurso. Proporcionará claridad y fomentará el entendimiento mutuo. Es una forma de comprobar tu comprensión, y de profundizar en un tema.

Podemos distinguir 3 tipos principales de preguntas:

- Preguntas de sí/no que serán útiles para pequeñas aclaraciones y asegurarse de que un mensaje se entiende bien.
- Preguntas: qué, quién, dónde, cuándo, etc. Que se utilizan para situar el contexto y desarrollar un tema.
- Pregunta de elección, que sirven para cerrar un debate y toma de decisiones.

Hacer preguntas específicas y relevantes no es un ejercicio fácil. Es por esto que la siguiente sección estará dedicada a este tema.

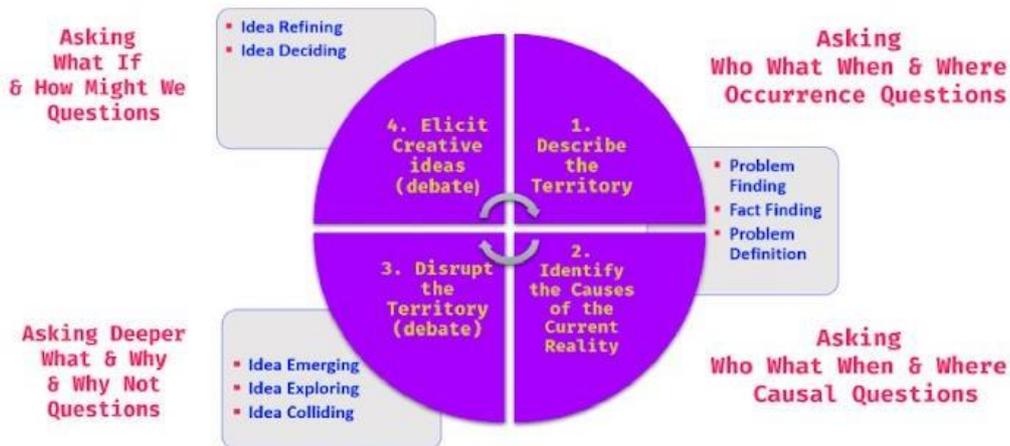
## **2. El arte de hacer preguntas**

Al escuchar con atención, naturalmente mejorará la relevancia de sus preguntas. A

medida que se concentra más en lo que dice el orador, puede responder con entradas precisas y llevar la conversación más lejos.

Además, Janet Sernack utilizó los 4 niveles de conversación desarrollados por Otto Schamer (ver lección 2) para proponer un modelo de indagación y conversación para el descubrimiento generativo. Se basa en el principio de hacer preguntas que surgen de la actividad de escucha y que apoyan la comprensión de nuestro entorno:

The 4 Step Cycle of Generative Discovery



fuelle: <https://janetsernack.com.au/generating-discovery-for-innovation/>

**a) Paso uno: obtenga una descripción del territorio.**

Este primer paso se trata de sentar las bases o el entorno del tema abordado en la conversación. Se trata de la descripción de elementos fácticos que rodean nuestro tema y dibujar un cuadro de la situación. El foco está entonces en:

- Investigación de los hechos.
- Identificación de problemas.

Esto nos obliga a escuchar profundamente para identificar “lo que hay” en el territorio dado. Es una base para comprender el entorno y generar empatía hacia él.

Para este paso, las preguntas serán del tipo “quién”, “qué”, “cuándo”, “dónde”.

**B. Paso dos: identificar las causas de la realidad actual:**

En este segundo paso, procedemos a una inmersión en el territorio para profundizar en nuestra comprensión. En este paso, también identificamos las posiciones divergentes y/o convergentes. La atención se centra entonces en la definición del problema.

Para este paso, haremos preguntas más casuales, usando todavía “quién”, “qué”, “cuándo”, “dónde”, pero cuidando de no entrar en acción.

**a) Paso tres: alterar el territorio.**

En este nuevo paso, entramos en el terreno del debate. Pasamos de las preguntas descriptivas a las disruptivas. Es bueno en este punto instalar un proceso de debate, donde eventualmente podamos ser provocadores para propiciar el surgimiento de ideas ocultas. El foco está entonces en:

- Ideas emergentes
- Exploración de ideas
- Ideas que chocan

El objetivo es crear una energía productiva que libere la creatividad de los participantes. Para ello, debemos asegurarnos de haber alcanzado un nivel satisfactorio de confianza entre los participantes, para que se sientan lo suficientemente seguros para compartir sus ideas y estén abiertos al diálogo constructivo.

Para este paso, haremos preguntas disruptivas preguntando más profundamente "qué", pero también "por qué" y "por qué no".

**B. Paso cuatro: obtenga ideas creativas.**

Este último paso está destinado a crear un conflicto y desacuerdo más profundo para la generación de un debate provocador y creativo. El foco está entonces en:

- Refinación de ideas
- Decidir ideas

Este paso se realiza para lograr el máximo potencial de la interacción y ampliar el rango de entradas y posibles resultados. Ahora consideramos nuevas posibilidades bajo el alcance de eventos hipotéticos.

Por ello, en este paso, haremos preguntas disruptivas del tipo “qué pasaría si” y “cómo podríamos”.

**Conclusión**

Hacer preguntas relevantes es una herramienta importante que viene como apoyo al proceso de escucha activa. Hacer la pregunta correcta en el momento correcto lo ayudará a elevar el nivel de la conversación y alcanzar mejores resultados y soluciones creativas.