

# Atenea

Transferencia de conocimiento  
Ezagutzaren transferentzia

# 1. Píldora: ESCUCHA ACTIVA

# Agenda

1. Dinámica escucha activa
2. Un poco de teoría
3. Preguntas inspiradoras
4. Criterios de evaluación



# 1. Dinámica escucha activa

Cuando estamos en familia o entre amistades, analizar cómo hacemos la escucha y contestamos a las siguientes preguntas:

- ¿Estoy escuchando con prejuicios?
- ¿Estoy cortando a la persona que está interviniendo?
- ¿Tengo el foco en la conversación?
- ¿He entendido bien lo que ha dicho?

## 2.Un poco de teoría

- Definición de ESCUCHA ACTIVA:

*“La **escucha activa** es una técnica y estrategia específica de la **comunicación** humana. Basada en el trabajo de **Carl Rogers**,<sup>1</sup> es utilizada en campos como la **enfermería**,<sup>2</sup> la **psicoterapia** y la **resolución de conflictos**. En 2002, Rost la definió como «un término genérico para definir una serie de comportamientos y actitudes que preparan al receptor a escuchar, a concentrarse en la persona que habla y a proporcionar respuestas (feedback)». <sup>3</sup> Implica asimismo, entre otros aspectos, ofrecer disponibilidad y mostrar interés por la persona que habla.<sup>4</sup> La escucha activa consiste en una forma de comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido. Se refiere a la habilidad de **escuchar** no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo”.*

- **Obstáculos** en la escucha activa:
  - Atención dividida
  - Atención a nosotros mismos
  - Irrupciones ajenos
  - Fingir que escuchamos
  - No dar importancia a la otra opinión

- TIPS para llevar una buena escucha activa:
  - 1.-Diferencia entre lo que la persona dice y quiere decir
  - 2.-La mirada es fundamental
  - 3.-Dejarse llevar por lo repentino
  - 4.-Señales verbales y no verbales
  - 5.-Reformulación
  - 6.-Mimetismo gestual
  - 7.-Ser consciente





## 3-Preguntas inspiradoras

*“La calidad de nuestras vidas la determina la calidad de nuestro pensamiento. La calidad de nuestro pensamiento, a su vez, la determina la calidad de nuestras preguntas”*

---

The Art of Asking Essential Questions

### 3.1. Tipos de preguntas:

- Preguntas cerradas
- Preguntas abiertas
- Preguntas reflexivas
- Preguntas directas
- Preguntas con opción múltiple
- Preguntas retóricas
- Preguntas de clarificación
- Preguntas embudo
- Preguntas trampa

# Proceso de mentoring

La mentoría es una relación de **desarrollo personal** en la cual una persona más experimentada o con mayor conocimiento ayuda a otra menos experimentada o con menor conocimiento.

# Tipos de mentorías

Existen diferentes tipos de mentorías que se enumeran a continuación:

## 1- Mentoría formal e informal

- La mentoría informal se refiere a la relación que se establece entre el mentor y el mentoreando de acuerdo a sus propios criterios, naturaleza y duración, mientras que la mentoría formal mantiene un seguimiento de un programa establecido de manera estructurada, mismo que incluye objetivos, relaciones, reglas y políticas.

## 2- Mentoría entre pares

- Sucede entre personas con la misma edad, status o rol. En este tipo existe una relación de apoyo e intercambio mutuo de experiencias y conocimientos. También se establece una relación de igualdad.

### 3- Mentoría grupal

- Se genera cuando el mentor decide apoyar a un grupo de personas. Toda acción está orientada a promover el éxito grupal. Actualmente con las nuevas tecnologías es posible que esta mentoría se genere con mayor frecuencia a través de foros, wikis, redes sociales, etc.

### 4- Mentoría inversa

- Relación recíproca, es decir, el mentor logra aprender de su discípulo dadas sus propias características. Por ejemplo, por su perspectiva, habilidad, generación, entre otros.

## 5- Cross mentoring

- Se trata de un programa de intercambios entre mentores y mentoreandos de diversos corporativos o instituciones. Su principal utilidad es el generar nuevas experiencias y mayor apertura a nuevas prácticas profesionales.

## 6- Mentoría express

- Se refiere a encuentros instantáneos de personas con un alto conocimiento y experiencia en un tema y lo comparte ante una audiencia interesada en su saber. No se establece una relación de seguimiento, pero se comparte el conocimiento.