

Organización y país: I&F, Irlanda

Nombre de la actividad: Practicando la escucha empática

Resumen (¿Qué voy a aprender?):

En este ejercicio descubrirás y practicarás técnicas para escuchar con empatía a otra persona. Aprenderás que la escucha empática va más allá de escuchar con los oídos.

Objetivo (¿Para qué lo voy a aprender?):

Me permitirá desarrollar mi capacidad de escucha empática, lo que me posicionará como un miembro del equipo que puede facilitar la creación de un ambiente favorable en mi lugar de trabajo.

Materiales:

Artículos a repartir:

<https://www.linkedin.com/pulse/7-habits-highly-empathetic-coach-chandan-lal-patary/>

<https://www.ceuam.com/en/business-school/in-your-co-workers-shoes--post>

Vídeos:

Simpatía vs. Empatía:

<https://www.youtube.com/watch?v=1Evwgu369Jw&t=7s>

Tiempo: Tiempo total estimado 45 minutos

Destinatarios:

Profesionales que trabajan en la misma empresa, idealmente de diferentes departamentos.

Instrucciones para los facilitadores:

El objetivo de este ejercicio es proporcionar una formación práctica.

Se pedirá a un grupo de personas que realicen ejercicios de escucha con el fin de evaluar las áreas en las que se puede mejorar la capacidad de escucha.

El ejercicio también ofrece una serie de preguntas para generar un diálogo abierto y constructivo entre los participantes.

Tareas y procedimiento:

Fase 1: Describiendo la fase

1. Pide a los miembros que elijan a un compañero para trabajar, idealmente de diferentes departamentos.
2. Cada uno de ellos describirá una situación profesional del día a día o que haya ocurrido en el pasado.
3. Debe tener un alto contenido emocional.
4. Tiempo para contar la historia: De 3 a 5 minutos por situación descrita

Fase 2: Preguntas y respuestas

1. El facilitador dejará 5 minutos para que los participantes puedan hacerse preguntas entre ellos.

Fase 3: Relato de la historia y debate abierto

1. Elige a 2 voluntarios para que cuenten la situación que han escuchado, el resto de las personas de la formación estarán escuchando empáticamente.
2. Tiempo: Los voluntarios dispondrán de 5 minutos cada uno para contar la historia.
3. Debate abierto en el que el moderador hará preguntas abiertas tanto a los ponentes como a los oyentes. Tiempo: 15 minutos.

Preguntas sobre el lenguaje corporal:

1. El tono de voz en general y en cada fase del relato, especialmente en las más emotivas.
2. Postura corporal
3. La mirada
4. Expresión facial
5. Detalles específicos:
 - a. Dificultades específicas que han escuchado
 - b. Temores que hayas expresado o que, aunque no los hayas expresado, puedas ocultar

- c. Emociones que no se han expresado en el relato pero que creemos que están ahí.
- d. Situaciones en las que los oyentes pueden haber experimentado algo similar.

Preguntas de autoreflexión:

1. ¿Qué he pensado durante el ejercicio? - Para detectar el interés en el ejercicio
2. ¿Qué he pensado sobre la historia? - Para ver si prejuzgan la historia
3. ¿Creo que he captado toda la información? - Para detectar si los oyentes escucharon con paciencia e interés
4. ¿Qué he sentido? - Para detectar si escucharon los sentimientos de la otra persona o escucharon con el corazón.
5. ¿Qué opinas sobre lo que hiciste? - Para detectar si la respuesta fue prejuiciosa o describió hechos que simplemente querías entender.
6. ¿Escuché la historia recordando algo que me sucedió en el pasado? - Para detectar si el oyente estaba conectando su propio corazón o sus emociones.
7. ¿Escuché preparando mentalmente la solución al problema o la respuesta que quería dar en lugar de escuchar?
 - a. Obtener información
 - b. Comprender
 - c. Disfrutar de la escucha
 - d. Comprender

Preguntas para evaluar si el orador se sintió escuchado:

1. ¿El oyente...
 - a. Asintió ocasionalmente con la cabeza?
 - b. Sonrió y utilizó otras expresiones faciales?
 - c. Se aseguró de que su postura era abierta e interesada?
 - d. Animó al interlocutor a continuar con pequeños comentarios verbales como "sí" y "eh"?
 - e. Utilizó la técnica de la paráfrasis? ¿Pidió una aclaración?
 - i. " Lo que estoy escuchando es.... ,"
 - ii. "Parece que estás diciendo.... ,"
 - iii. "¿Qué quieres decir cuando dices.... ."
 - iv. "¿Es esto lo que quieres decir?"

Conclusión y evaluación:

En esta fase se pedirá a cada miembro que identifique una o dos habilidades de escucha empática a las que estaría dispuesto a prestar especial atención durante el mes siguiente.

De forma voluntaria, se pedirá a cada miembro que se comprometa a enviar al facilitador dos casos en los que haya aplicado la escucha empática, explicando las áreas en las que ha mejorado y las áreas en las que le gustaría recibir apoyo en el futuro.