



**Busque primero  
comprender luego ser  
comprendido**

# Hábito 5

# Busque primero comprender luego ser comprendido



Es la capacidad que tenemos de comprender el paradigma que maneja la otra parte antes de que podamos emitir una opinión.



Es mejor primero escuchar antes de emitir un principio de acuerdo a nuestro propio paradigma porque podríamos cerrar la puerta a información importante.



Este hábito es la clave de las relaciones humanas efectivas y posibilita llegar a acuerdos de tipo ganar / ganar.



# Busque primero comprender luego ser comprendido



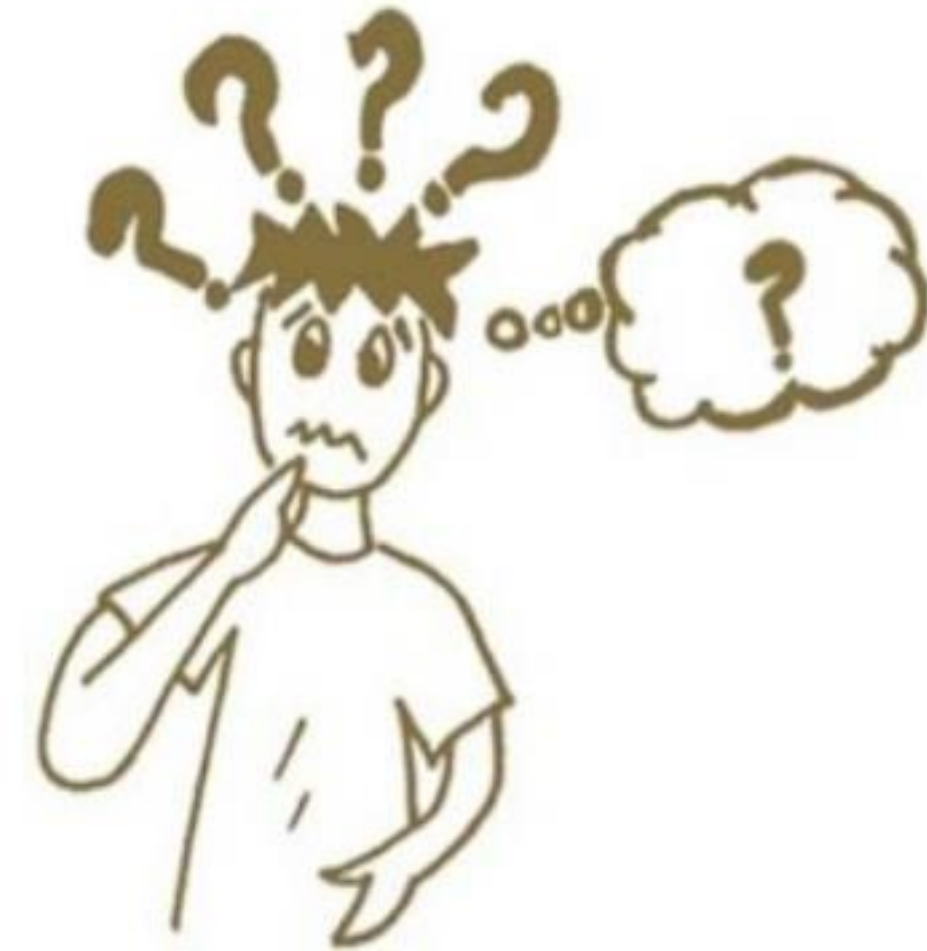
La necesidad que tenemos de ser entendidos es uno de los sentimientos más intensos de todos los seres humanos.



Este hábito es poderoso porque está exactamente en el centro del círculo de influencia.



Al centrarse en el círculo de influencia uno comprende profundamente a las otras personas.



# Busque primero comprender luego ser comprendido



Establecer empatía, entrar en la cabeza de las personas entendiendo lo que piensan, sienten y ven, para que ellas sientan que nosotros sentimos lo que ellas sienten.



Es necesario que escuchemos, no oír ni hablar. La mayoría de las personas sólo hablamos y prescribimos recetas a razón de lo que sabemos y creemos, producto de nuestra biografía, nuestra vivencia.



Escucha con tus ojos, corazón y oídos

7%  
PALABRAS

40%  
TONO/ SENTIMIENTO

53%  
LENGUAJE CORPORAL

# Busque primero comprender luego ser comprendido



Tenemos la tendencia de reparar cosas con un buen consejo, pero usualmente fallamos en tomar tiempo para evaluar y diagnosticar cosas, para así realmente comprender a otra persona.



En la empresa se puede dedicar tiempo a entrevistas personales con los empleados. Escucharlos y comprenderlos.



Procura primero comprender. Antes que los problemas surjan, antes de pretender evaluar y prescribir, antes de trabajar de exponer las propias ideas, procure comprender.



# Busque primero comprender luego ser comprendido



Al intentar comprender, aumentamos la confianza que tienen en nosotros y abrimos la puerta para que los demás puedan comprender.



Esto es un proceso que puede tomar tiempo y lo mejor es tratar que se desarrolle a su propio ritmo, pero los resultados pueden ser muy beneficiosos pues podemos aumentar nuestro círculo de influencia.



# 10 pasos para saber escuchar...



## **1. Deja tiempo para que se explique**

Cuando estés ante otra persona, tienes que aprender a respetar los turnos de palabra de cada uno. No interrumpas el mensaje y espérate a que haya terminado de decir lo que quiere que escuches. Después, te tocará a ti.

## **2. Haz preguntas sobre el tema**

Es una forma de mostrar interés por la conversación que está teniendo lugar. Tus preguntas tienen que ser abiertas e ir acorde con el tema a tratar. Le darás la oportunidad de expresarse con más claridad y obtendrás más información sobre su persona.

# 10 pasos para saber escuchar...



### **3. Sigue el ritmo de la conversación**

Evita las distracciones que puedan hacer que, en un momento dado, desconectes de la conversación. Justo entonces, la otra persona puede esperar una respuesta tuya que nunca llegará. Cuando mantengas un diálogo implícate al 100% en lo que se está comentando.

### **4. Mantenga el contacto visual**

Fija tu mirada en los ojos de la persona con la que estás hablando. De esta forma, sabrá que le estás prestando atención y que te encuentras comprometido con lo que está diciendo. El lenguaje no verbal puede expresar más que el de las propias palabras.



# 10 pasos para saber escuchar...



## **5. Asiente con la cabeza de vez en cuando**

No abuses de este punto. Es importante que, de vez en cuando, hagas saber a la otra persona que estás de acuerdo con lo que te está transmitiendo. Una forma de hacerlo es afirmar con la cabeza o, incluso, sonreír. Sabrá que le estás escuchando y mostrará más interés por seguir hablando.

## **6. No cortes a la otra persona**

Hay un momento en el que la conversación llegará a su fin de forma natural. Nunca debes de ser tú quién que finalice de forma brusca el diálogo. Espérate a que la persona que tienes delante marque cuando acabar la conversación. De lo contrario, parecerá que no quieres continuar prestándole atención.

# 10 pasos para saber escuchar...



## **7. Reformula la pregunta si no te has enterado**

Es una buena táctica si, en algún momento, no has entendido lo que te ha querido decir o te has despistado. Utiliza sus propias palabras pero en forma de pregunta. Entenderá que le estabas escuchando pero que no se ha explicado correctamente y repetirá.

## **8. Interésate por aspectos de su vida**

Cuando una conversación se genera en un ambiente de confianza, las anécdotas y las experiencias comienzan a ver la luz. Este hecho puede jugar a tu favor ya que, si la otra persona cree que estás interesado en conocer sus vivencias, tendrá una mayor motivación para expresarse. Captará tu atención con sus aventuras.

# 10 pasos para saber escuchar...



## **9. Averigua cuál es su propósito**

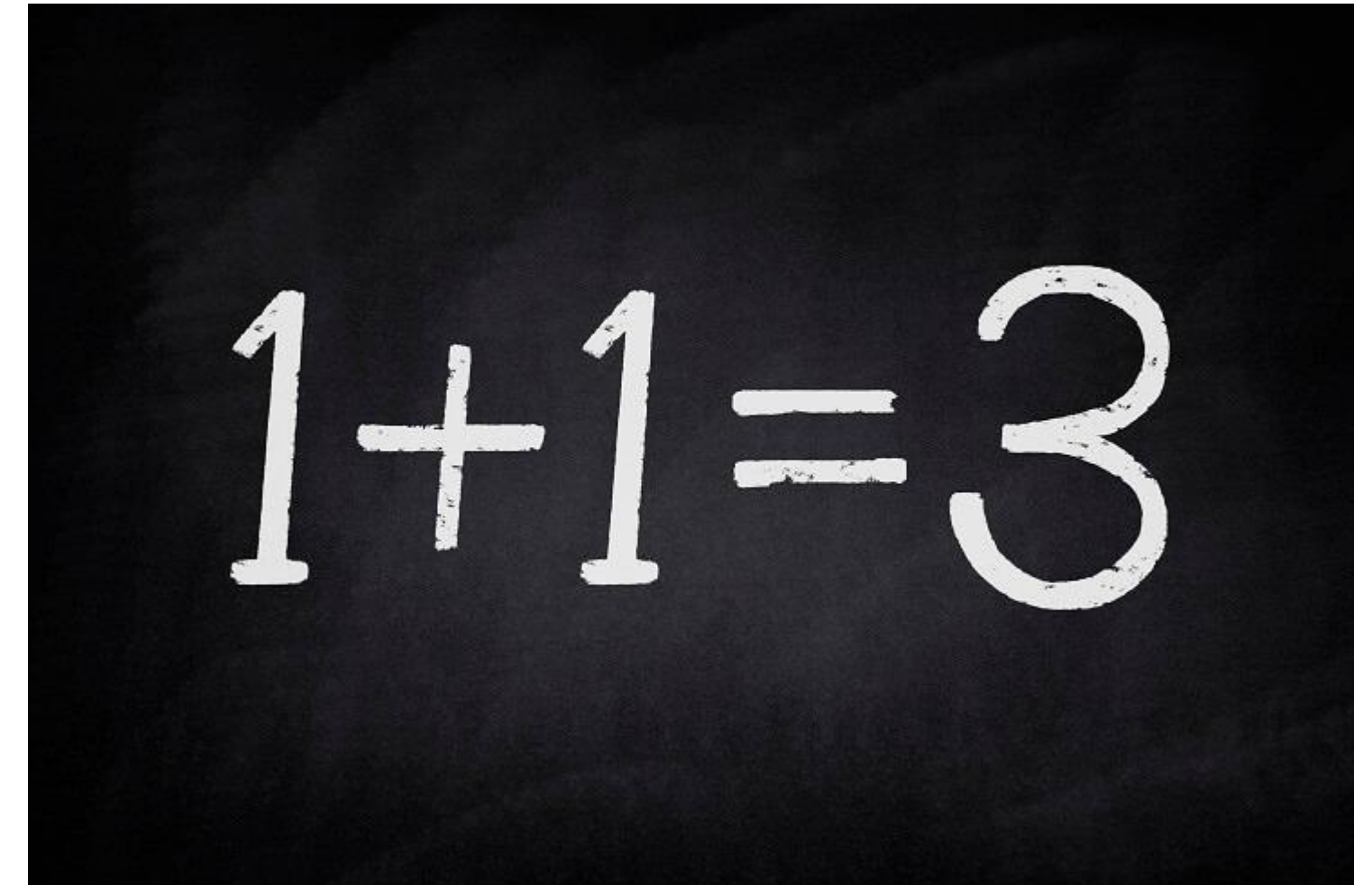
A través de una conversación se pueden determinar muchos factores importantes. Cada diálogo puede tener un propósito diferente. Averiguar cuáles son los objetivos de la conversación que estás manteniendo te ayudarán a desarrollar de forma más exitosa tus cualidades auditivas.

## **10. Si te aburres, disimula**

Te topará con personas que no saben mantener una conversación y a las que será difícil escuchar durante mucho tiempo. Evita hacerlo visible. Busca el lado positivo e intenta llevar el diálogo a tu terreno. Será más fácil atender a lo que te están diciendo.

# VIDEO

# Hábito 6



**Sinergia**

# Sinergia



**Sinergia** significa cooperación, y es un término de origen griego, "synergía", que significa "trabajando en conjunto".

La sinergia es un trabajo o un esfuerzo para realizar una determinada tarea muy compleja, y conseguir alcanzar el éxito al final. La sinergia es el momento en el que el todo es mayor que la suma de las partes, por tanto, existe un rendimiento mayor o una mayor efectividad que si se actúa por separado.



# Sinergia



El hábito de sinergizar implica entonces la cooperación creativa y el trabajo en equipo: las personas con mentalidad de ganar / ganar, y que escuchen con empatía pueden aprovechar sus diferencias para generar opciones que no existían previamente.



Para que pueda producir esta sinergia dentro de un equipo de trabajo, organización, familia, grupo social, etc., es necesario que la comunicación que se realiza dentro del grupo sea sinérgica ya que ella abre oportunidades para que el potencial de cada uno de los miembros del grupo pueda ser explotado a plenitud.



# Sinergia



Se buscan proyectos o relaciones donde se crea sinergia. En donde el resultado es mayor que la suma de las partes en forma separada.



Reunir varias perspectivas distintas, en el espíritu del respeto mutuo, trae como resultado la sinergia. Los participantes sienten la libertad de buscar la mejor alternativa posible, y con frecuencia logran propuestas diferentes y mejores que las originales.





# Sinergia



La comunicación sinérgica nos permite hallar un punto medio cuando es difícil hallar una solución entre dos puntos de vista.



Esto evita la pérdida de tiempo y energía que se produce en muchas ocasiones, cuando nos encontramos en posiciones extremas ya sea porque imponemos nuestra opinión porque nos sometemos a la de algún otro.



Para poder lograr la sinergia hay que ser consciente que existe más de un punto de vista ó paradigma. Además hay que estar dispuestos a escuchar lo que la otra persona tiene que decir.



# Sinergia



## La sinergia y los tipos de relaciones:

- **Defensivo (gano/pierdes ó pierdo/ganas):** Se caracteriza por baja confianza y cooperación entre ambas partes.
- **Respetuoso (transacción):** Se produce en circunstancias de confianza y cooperación a medias.
- **Sinérgico (ganar/ganar):** Es el resultado de las relaciones estrechas, con mucha comprensión producto de altos niveles de confianza y cooperación. En este tipo de comunicación se buscan soluciones que favorecen a ambas partes.



# Sinergia



La sinergia da resultados; es un principio correcto.



Podemos ser sinérgicos dentro de nosotros mismos incluso en un ambiente adverso. No es obligatorio sentirse afectado por los agravios.



La energía negativa puede esquivarse dando un paso a un lado; podemos buscar lo bueno de los otros y utilizarlo, por muy diferentes que sean de nosotros, para mejorar nuestro punto de vista y ampliar nuestra perspectiva.



# Sinergia



Es el hábito de la auto renovación, el mantenimiento básico necesario para mantener los hábitos restantes funcionando adecuadamente.



Toda persona debe detenerse un momento a descansar y meditar sobre como se esta haciendo las cosas, y corregir lo que entorpece la gestión.



# Sinergia



**Realista:** Se basa en los elementos que cada parte puede aportar dentro de una asociación (sean recursos tangibles o intangibles), con la finalidad de alcanzar los objetivos que se ajusten a las posibilidades de cada parte.



**Activa:** Todos los participantes contribuyen en el desarrollo de la asociación y sus objetivos.



**Sincrónica:** Las operaciones son coordinadas y realizadas de forma cooperativa.



**Potencial:** Su desarrollo se basa en las oportunidades que pueden generar a los asociados y sus intereses.

## Características de la Sinergia



# VIDEO



## Afilarse la Sierra

# Hábito 7

# Afilarse la Sierra



Aplicando a nuestra vida afilar la sierra se refiere a dedicar un breve espacio en nuestra vida a mejorar nuestras condiciones físicas e intelectuales mediante el ejercicio físico y el estudio.



Es usar la capacidad que tenemos para renovarnos física, mental y espiritualmente. Es lo que nos permite establecer un balance entre todas las dimensiones de nuestro ser, a fin de ser efectivos en los diferentes papeles (roles) que desempeñamos en nuestras vidas.





# Afilar la Sierra



Afilar la sierra implica idear un programa balanceado, sistémico, para la auto renovación en cuatro áreas fundamentales:



Debe dedicarse al menos una hora cada día trabajando en ellas:



# Afilar la Sierra



Como las cuatro dimensiones están interrelacionadas, lo que haga para “afilar la sierra” en una, impactara positivamente las demás.

Si trabaja equilibradamente en las cuatro, pasando al menos una hora al día, todos los días, sembrará los hábitos como parte provechosa de su vida.



# Afilarse la Sierra



Hacerlo toma tiempo y esfuerzo. Después de todo, son los hábitos de la gente altamente efectiva, quienes logran el éxito al hacer aquellas cosas que muchos tratan de evitar.



Comience a trabajar en los hábitos de una vez. Empiece con lo primero, sea proactivo. Luego continúe con sus victorias privadas. Después siga con las victorias públicas, busque situaciones ganar – ganar, escuche empáticamente, y sinérgice.



Pero recuerde, este proceso creativo nunca termina. Debe continuar afilando los hábitos por el resto de su vida.



# VIDEO

# ¡GRACIAS!



EVALUACIÓN CURSO