



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS



POSITIVA EDUCA
Pensando en ti

POSITIVA EDUCA COACH

MÁSTER CLASS 11

CICLO 3 - EDUCACIÓN PARA LA ACCIÓN EN SST

EDUCACIÓN PARA LA ACCIÓN EN SST

LA ESCUCHA: CUESTIÓN DE ACTITUD

LA ESCUCHA

Cuestión de ACTITUD



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia

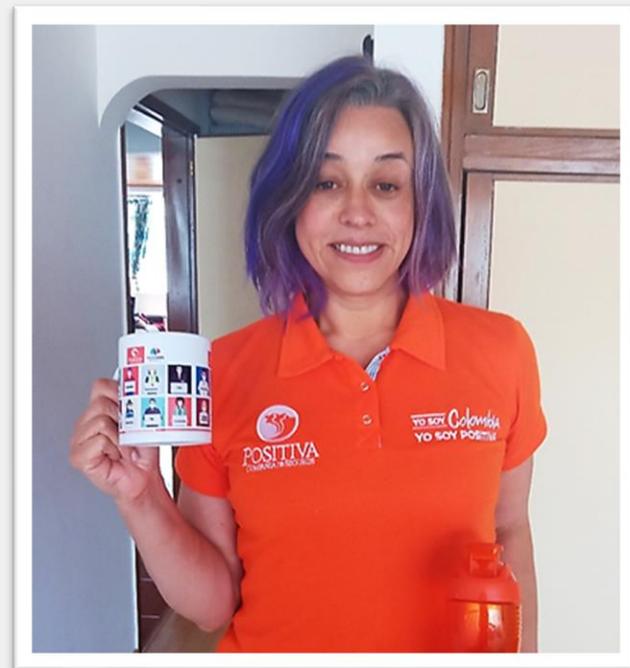


Innovación



Capital
Estratégico

IVETTE CONSUELO HERNÁNDEZ,
Fonoaudióloga de la Universidad del
Rosario, Máster en Comportamiento
No Verbal y Detección de la Mentira
de la Universidad a Distancia de
Madrid –UDIMA.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Objetivo General

Proporcionar a los participantes guías para escuchar con **atención, dirección y comprensión**, de manera que logren conectarse con los demás, construir relaciones significativas y mejorar su efectividad personal y laboral.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Actitud

Escucha

Actitud de escucha



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Actitud

Manera de estar alguien
dispuesto a comportarse u
obrar.

Postura del cuerpo que revela
un estado de ánimo.

[Definiciones de Oxford Languages](#)



IMAGEN:
<https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-actitudes/>



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Escucha



Prestar atención
a lo que uno oye.

Definiciones de Oxford Languages

IMAGEN:

<https://www.aiteco.com/saber-escuchar/>



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Actitud de escucha

Disposición real por comprender al otro, con total apertura y sin la intención de cambiar, cuestionar o criticar el sentir u opinión de nuestro interlocutor.

Escuchar más allá de sus palabras, también sus **sentimientos, ideas o pensamientos** que subyacen a lo que está diciendo.



IMAGEN:
<http://www.fandelavida.com/escucha-profunda/>



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación

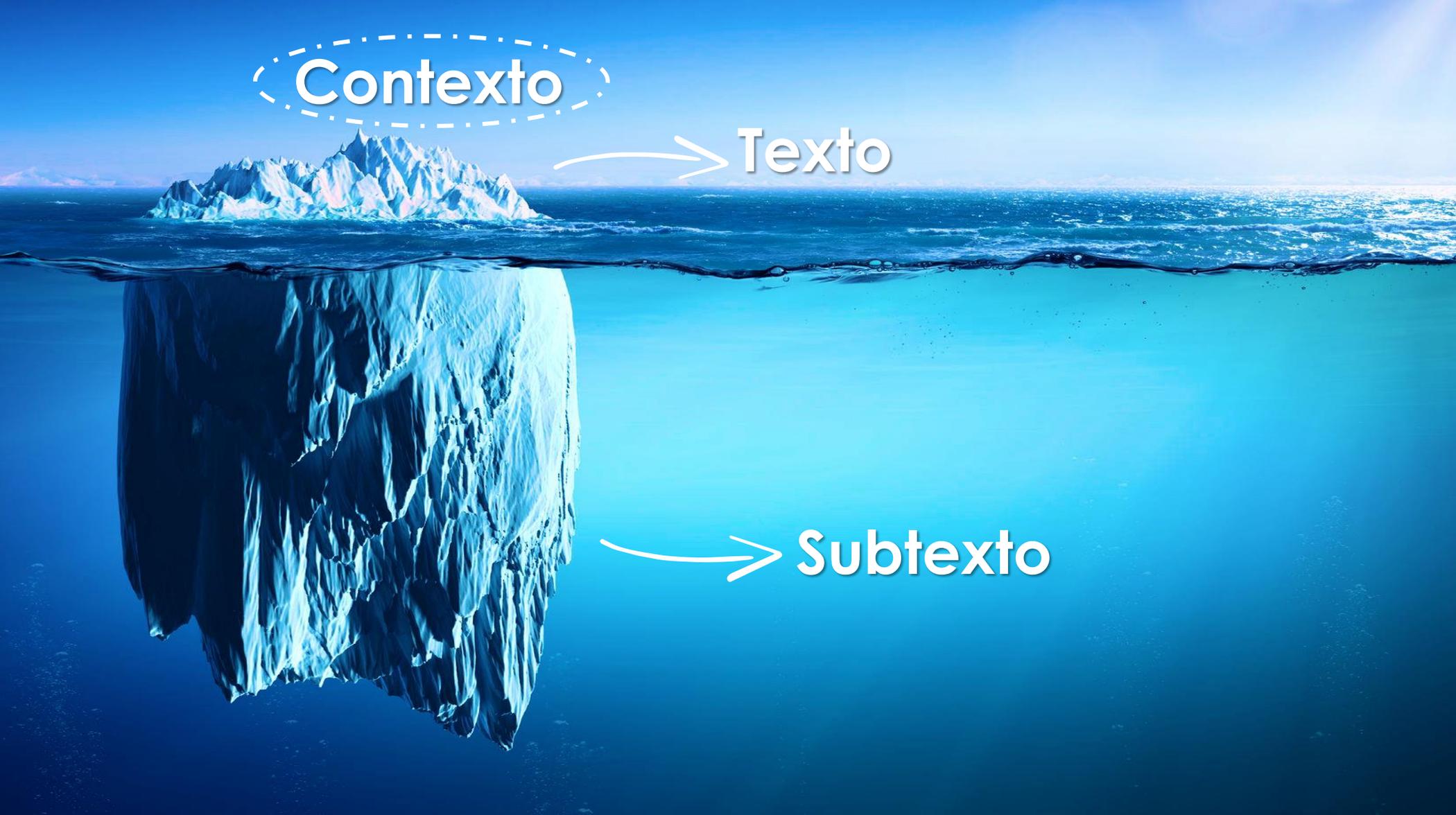


Capital
Estratégico

Contexto

Texto

Subtexto



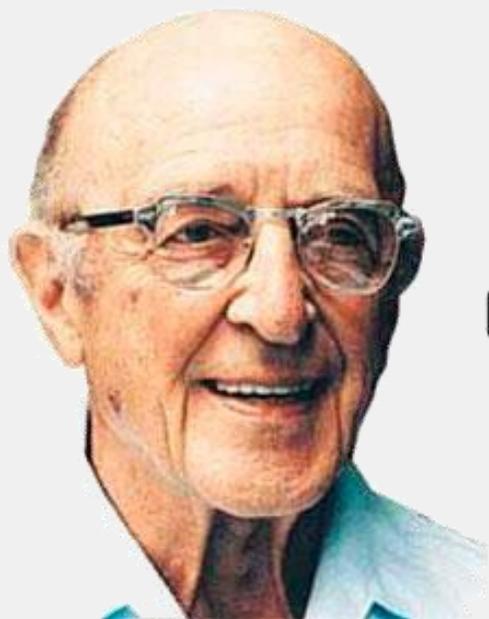
Contexto

Texto



Subtexto

Escucha **activa**



CARL ROGERS

1902-1987

“Ver el mundo a través
de **los ojos del otro** y no
a través de los propios”



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Actitud de escucha

Beneficios



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico



FUENTE

https://www.youtube.com/watch?v=iBITklvpEfo&ab_channel=Motivaci%C3%B3nyVida



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico



- 01 Centrar la mente en **el presente**.
- 02 **La mente errante**: posible causa de sufrimiento humano
- 03 Elevación de betaendorfina: **regulador del dolor**
- 04 Elevación de oxitocina: **protege el corazón**
(Disminuye estrés y depresión)
- 05 Lo **distinto** deja de ser **distante**
- 06 Silenciar el ruido mental: **posibilita el encuentro con el otro y mejora la salud**



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



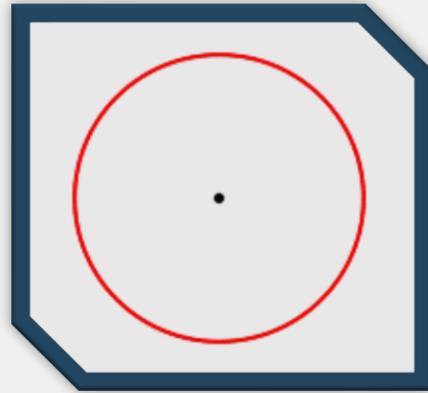
Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico



MARTIN BUBER

Filósofo y escritor judío austríaco-israelí



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



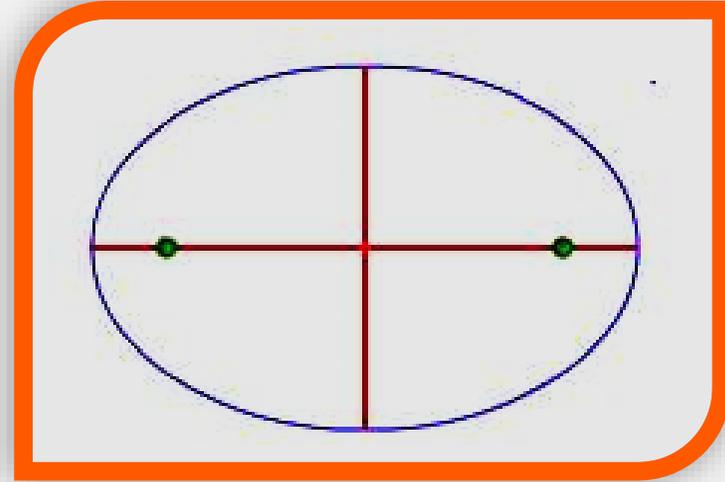
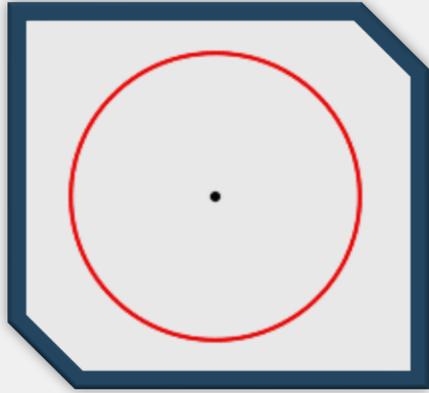
Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico



MARTIN BUBER

Filósofo y escritor judío austríaco-israelí



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



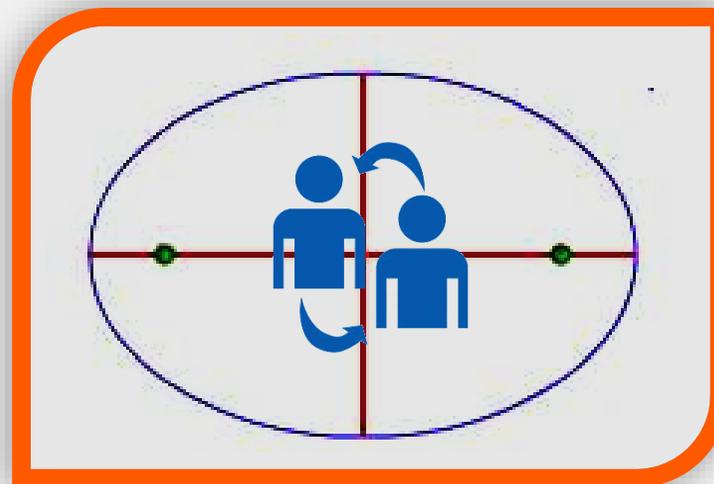
Innovación



Capital
Estratégico



“Yo”



“Nosotros”

MARTIN BUBER

Filósofo y escritor judío austríaco-israelí



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Disposición **mental** de escucha



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Actitudes que apagan la escucha

1. Falta de enfoque
2. Menospreciar el oír y exagerar el hablar
3. Estereotipos (género, raza, educación, religión, etc.)
4. Fatiga mental.
5. Cargas emocionales
6. Egocentrismo.

FUENTE:

<https://jcmartos.wordpress.com/2013/02/20/factores-que-impiden-escuchar-bien-a-los-demas/>



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Actitudes que activan la escucha

1. Evitar los juicios
2. Resistirse a dar consejos
3. No interrumpir
4. Repetir lo que oíste o mencionar detalles
5. Ayudar a clarificar sus pensamientos y sentimientos

<https://habilidadesocial.com/escucha-activa/>



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Actitudes que activan la escucha

(...continuación)

1. Pregunta apropiadamente (abiertas, cerradas, retóricas y de verificación)
2. Utiliza refuerzos positivos y lenguaje corporal abierto
3. Respeta los silencios
4. No interrumpir
5. Resume las conclusiones

<https://habilidadsocial.com/escucha-activa/>



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

RECOMENDADO

<https://habilidadesocial.com/escucha-activa/>

Escucha activa: técnicas prácticas para convertirte en un experto

Pau Forner Navarro



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

Disposición **corporal** de escucha



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

En este 2020 Positiva te acompaña
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA
ES ACCIÓN
POSITIVA

POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA
Pensando en ti



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

En este 2020 Positiva te acompaña
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA
ES ACCIÓN
POSITIVA

POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA
Pasando en 6



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

En este 2020 Positiva te acompaña
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA
ES ACCIÓN
POSITIVA

POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA
Pasando al 2



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

5 TIPS

1. Mediante la **actitud de escucha** provocas cambios muy positivos en la vida propia y en la de los demás.
2. Implica tu **disposición** mental y corporal.
3. Procura entender tanto las **palabras** como las **emociones** de tu interlocutor .
4. Emplea preguntas **abiertas, cerradas, retóricas y de verificación**.
5. Tú no le dices que decisión tomar, la persona **clarifica cual es su mejor opción**.



Sostenibilidad



Aliados
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital
Estratégico

En este **2020 Positiva te acompaña**
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA
ES **ACCIÓN**



PREGUNTAS



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS



POSITIVA EDUCA
Pensando en ti

POSITIVA EDUCA COACH

MÁSTER CLASS 11

CICLO 3 - EDUCACIÓN PARA LA ACCIÓN EN SST

EDUCACIÓN PARA LA ACCIÓN EN SST

LA ESCUCHA: CUESTIÓN DE ACTITUD