

# 5. COMPRENDER PARA SER COMPRENDIDO

## Carácter y comunicación

Tipos básicos de **comunicación**

- Leer - Escribir
- Hablar - **Escuchar**

No hay aprendizaje sin una **correcta escucha**  
Desarrollar la escucha **empática**

## Escucha empática

Nuestra experiencia son como nuestras gafas, No tienen por qué servirle a otros

Primero comprender

Habitualmente: Estamos hablando  
Estamos **preparándonos** para contestar

La **NO** escucha

- Fingimos que escuchamos
- Escucha selectiva
- Escucha atenta/Escucha activa

**Escucha EMPÁTICA**

Tipos de escucha

- Quinto nivel
- La forma más alta de escucha
- Escuchamos con **INTENCIÓN** de COMPRENDER

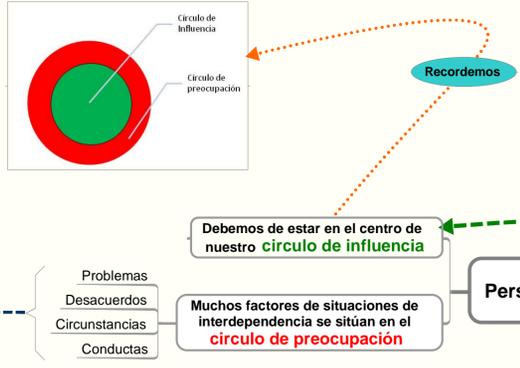
Recordemos, en comunicación, el mensaje se transmite con:

- 10 % palabras
- 30 % Sonidos
- 60 % Lenguaje no verbal**

Por lo tanto

No estamos escuchando

## Persona a persona



## Diagnosticar antes de Prescribir

Comprender las **necesidades**

Satisfacer las necesidades

PROCURAR SIEMPRE **COMPRENDER** ANTES

Ejemplo: Ventas

- Vendedor novato: Vende productos
- Vendedor experto: Vende **soluciones**

## La Escucha

Escucha **autobiográfica** (La más habitual)

Solemos responder con:

- Una evaluación
- Un sondeo
- Un consejo
- Una interpretación

Escucha **EMPÁTICA**

1. **Imitar** contenido
2. **Parfrasear** contenido
3. Reflejar **sentimientos**
4. **Parfrasear contenido reflejando sentimientos**

Comprender, ¿COMO?

A través de las palabras (No es suficiente)

A través de las **emociones** CAMINO ADECUADO

SISTEMA

## Primero Comprender

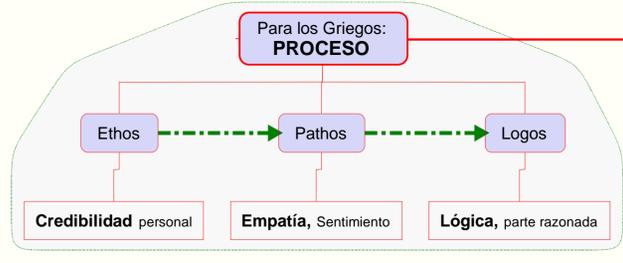
Especialmente si la otra parte no está en Ganar/Ganar

Después procurar ser comprendido

## PROCESO

Recordar 4º Hábito

**Asertividad**  
**Madurez** Equilibrio entre coraje y consideración



knowsquare