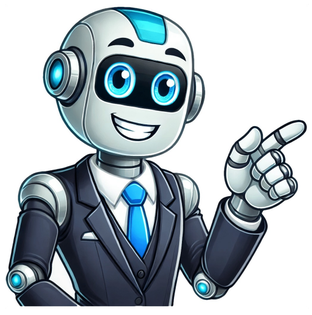
Continue



Estrategias de solución de conflictos

My experience in executive leadership coaching has taught me many things. One of the most important is that conflict resolution is a big challenge to even the most competent leader. Effective leaders must have good conflict resolution skills, yet few of us are ever taught how to do this. Most people don't like conflict, but handling it well is a sign of maturity and strength. Conflicts are inevitable, and anyone with even the slightest level of maturity understands this and understands that conflict is not the end of the world. While there may be a few people who are entertained by others' conflict, most of us don't enjoy dealing with it. That said, conflict is often a necessary step forward, and a leader's skill at handling conflict can put him or her at a higher level of effectiveness and ensure a greater legacy. Remember: Good Things Can Come from Conflict Conflicts offer everyone the opportunity to address sometimes-hidden problems that are brought to light. Effective conflict resolution can increase people's understanding of one another and increase both their self-awareness and empathy. Teams that resolve conflicts effectively often find that rather than being alienated from each other afterward, they're more cohesive than before. After all, they've just demonstrated that they can work together, and that's good for developing mutual respect. Finally, effective conflict resolution results in individuals re-examining goals and expectations and gaining a better understanding of the perspectives of others. Conflict Handling Styles and When They're Appropriate The Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument delineates five conflict-handling styles: competition, collaboration, compromise, avoidance, and accommodation. You may look at these and say, "Isn't it obvious that collaboration is the best way?" That may be true in many cases, but in fact, the other styles of conflict resolution have their place as well. Competition can be effective when quick, decisive action is needed, as when two providers compete for a contract with a plum client. Accommodation may be the way to go when preserving harmony is paramount, such as during holiday gatherings with family. Avoiding conflict can't be a permanent solution, but it can be used temporarily to allow feelings to cool off before tackling the problem. And compromising, where everyone gets something, but nobody gets everything they want, can work just fine when the potential disruption of the conflict is simply not worth the hassle of more intensive conflict resolution methods. Effective conflict resolution is about bridging gaps, not building walls between conflicting parties. Separating Emotions from Conflict Only rarely can you completely remove emotions from conflict, but it is wise for all parties to the conflict to attempt to separate their emotions from their reasoning. Stating that everyone needs to do this is a good start, but there are other steps you can take to keep emotions from having undue influence in a conflict that must be resolved. Everyone should agree on these steps: Listening to others' points of view Knowing what the facts of the situation are Exploring options together, which may require brainstorming When everyone makes the effort to separate emotions from the solution process, there's more of a sense that "We're all in this together," and there's a better chance that a workable solution will be created. How Leaders Can Improve Their Conflict Resolution Skills Leaders can improve their conflict resolution skills in several ways. First, it's important for leaders to continually work on their own emotional intelligence and self-awareness. Leaders should be alert to indications that current processes are struggling or broken and need to be addressed. Likewise, they should be aware of endemic team issues and look for ways to address them before they become unwieldy. And they should always be aware of the bigger picture, of the overarching goals that are the reasons for the organization and the team to move forward. Executive leadership coaching can be an effective process for leaders who want to improve their conflict resolution skills. But they must be aware of the effort they will be required to make and not expect an intelligent leadership coach to come in and wave a magic wand to fix everything. Conflict will be around as long as there is life. We may not like it, but it is a huge factor in human advancement, and the more effectively we learn to deal with it, the more we can accomplish together. Back to blog Asociamos la palabra conflicto con situaciones negativas como: pelea, disgusto, batalla, guerra etc., dejando de lado las posibilidades que el conflicto nos brinda. En realidad podemos decir que una situación de conflicto nos brinda potencialmente la oportunidad para llegar a un acuerdo o a la solución de un problema. El conflicto está presente en nuestras vidas, es una realidad que debemos entender para manejarla de manera adecuada. De hecho se nos presentan situaciones de conflicto no solamente con las demás personas sino también conflictos personales cuando tenemos que tomar decisiones. La capacidad para resolverlos puede contribuir significativamente al bienestar y a la autoestima de los párvulos. Esta habilidad no es algo con lo que se nace, sino que debemos enseñar a nuestros pequeños la manera de resolver sus diferencias con los demás para que su vida sea satisfactoria y armoniosa. Es mucho más sencillo comenzar a enseñar estas habilidades sociales cuando los sujetos son todavía niños. Debes guiar a tu hijo para que resuelva sus diferencias con otros. El ejemplo que le des a tu niño hablará mejor de ti que cualquier palabra. Los conflictos, en forma de disputas, peleas, discusiones, mal ambiente, etc. son situaciones inherentes a todas las aulas. El principal problema es que los niños y adolescentes no suelen tener la madurez psicológica y de personalidad necesaria para gestionar estas situaciones de una forma serena y objetiva. Aprender a vivir juntos debe formar parte de lo que entendemos por calidad educativa. Aprender a vivir juntos es una necesidad, más que un problema. Aprender a Ser, aprender a Conocer, aprender a Hacer y aprender a convivir constituyen los cuatro pilares de la educación. En el ámbito escolar ¿Qué es el aula pacífica? Nos referimos a un aula que es una comunidad cálida y acogedora, donde hay presentes cinco cualidades: La cooperación. Los niños aprenden a trabajar juntos y a confiar, ayudar y a compartir entre sí. La Comunicación. Los niños aprenden a observar cuidadosamente, a comunicarse con precisión y a escuchar de manera sensible. La Tolerancia. Los niños aprenden a respetar y a apreciar las diferencias de las personas y a entender los prejuicios y cómo funcionan. La expresión emocional positiva. Los niños aprenden a expresar sus sentimientos, particularmente el enojo y la frustración, de maneras que no son agresivas o destructivas y aprenden autocontrol. La resolución de conflictos. Los niños aprenden habilidades para responder creativamente ante los conflictos en el contexto de una comunidad que brinda apoyo y afecto. Son muchas las causas que pueden derivar en conflicto, estas pueden agruparse rápidamente en seis categorías: Una atmósfera competitiva. Cuando hay una atmósfera muy competitiva en el aula, los estudiantes aprenden a trabajar compitiendo contra los demás, en lugar de trabajar con los demás. Un ambiente intolerante. Un aula intolerante es un aula hostil, en la cual hay desconfianza. Frecuentemente está fraccionada y simplemente es molesta, llena de estudiantes que no saben ser colaboradores, tolerantes o siquiera amables. Comunicación precaria. La comunicación precaria crea un terreno especialmente fértil para el conflicto. Muchos conflictos pueden atribuirse a malos entendidos o percepciones erróneas de las intenciones, los sentimientos, las necesidades o las acciones de los otros. La expresión inadecuada de los sentimientos. Todos los conflictos tienen un componente afectivo y la forma en que los niños expresan sus emociones tiene un papel importante en cómo se desarrollan. La carencia de habilidades para la resolución de conflictos. Los conflictos del aula pueden escalarse cuando los estudiantes – y los maestros – no saben cómo responder de manera creativa ante los conflictos. Los padres y el grupo de compañeros a menudo recompensan los enfoques violentos o muy agresivos ante los conflictos, e indudablemente hay modelos sociales para este tipo de conductas, como los de la televisión. Hay otros factores que pueden afectar la adquisición de habilidades para la resolución de conflictos, como la madurez general del niño y su nivel de desarrollo moral. Abuso de poder de parte del maestro. Puede ser desconcertante pensar que al emplear mal su poder en el aula, usted puede crear una gran cantidad de conflictos, pero es verdad. Existen diversas dinámicas y actividades que se pueden aplicar en el aula para ayudar a prevenir y solucionar conflictos en niños de todas las edades. ArbitrajesLa mayoría de prácticas de resolución de conflictos que usted realizará entre los niños será la mediación o arbitraje, ya que es una buena forma de ayudar a las personas a manejar sus diferencias en presencia de un observador imparcial, calmado y que mantiene la justicia. En cierta manera el maestro se convierte en un pacificador.Un procedimiento concreto de arbitraje consiste en una estrategia dividida en los siguientes pasos: Permitir a los niños contar su versión de lo ocurrido, explicando primero cuál es el problema y luego lo que ha pasado durante el conflicto. Si el problema todavía persiste, el maestro debe ayudar a los participantes a desarrollar algunas soluciones posibles y escoger una para llevar a cabo. Si el problema se ha resuelto, preguntar a los participantes cómo han conseguido llegar a un acuerdo o consenso. Escucha reflectivaLa escucha reflectiva o activa consiste en parafrasear y repetir a la persona que habla lo que ha dicho, para que de esta forma tome conciencia de su percepción y de la posición y actitud que está tomando. No se trata de una técnica de resolución de conflictos por sí misma, sino más bien un mecanismo para clarificar su percepción. También permite al maestro identificar con mayor claridad lo que los alumnos piensan y sienten sobre una situación de conflicto, lo que puede ser de gran ayuda para su resolución. Otro aspecto beneficioso de la escucha reflectiva es que tiende a desacelerar las interacciones. Esto puede ser positivo para aliviar la tensión del momento y luego, con las cosas más calmadas, aclarar lo ocurrido y llegar a un entendimiento. Juego de rolesA través de los juegos de roles se pueden dramatizar las situaciones de conflictos que ya han tenido lugar, siendo muy efectivos para que los estudiantes vean las cosas desde distintas perspectivas y, al ponerse en el lugar del otro, desarrollen una actitud empática. Una estrategia concreta de juego de rol sería la siguiente: Describir la situación de conflicto, especificando el momento, el lugar y los antecedentes. Definir los roles que se van adoptar y pedir a los participantes que los actúen, o bien solicitar voluntarios. Pedir a los actores que representen el conflicto, ayudándoles con preguntas claves en caso necesario. El profesor debe detener la actuación en el punto del conflicto y pedir opiniones a los alumnos que están de público para que los actores las incorporen al juego de rol. Analizar lo ocurrido en el juego y tratar de extraer lecciones para aplicar en la vida real respondiendo a preguntas del tipo: ¿cómo podría haberse prevenido el conflicto?, ¿cómo se sentían los personajes en la situación?, ¿fue una solución satisfactoria? o ¿qué otras soluciones podrían haber funcionado? Los títeres de problemas: Los títeres de problemas se usan como actores de los juegos de roles. Los titeres les proporcionan a los niños pequeños la suficiente distancia de un conflicto para discutir su propia conducta sin sentirse amenazados. Existen diversas técnicas para la resolución de conflictos. Estas proporcionan simplemente maneras seguras y estructuradas de ventilar los agravios, los sentimientos y las diferencias de opinión, de modo que el conflicto pueda servir para un propósito útil. ¡El mundo necesita todas las técnicas de resolución de conflictos creativas que se le puedan brindar! Desde Fun4us recomiendan algunas herramientas que podrían ser útiles para trabajar tanto en clase como en casa la resolución de conflictos. Tolerancia y Cooperación: Juego muy interactivo para trabajar los valores de tolerancia y cooperación. Mira las imágenes y descarta con una cruz la actitud incorrecta. Solución de conflictos. Las Mentiras: La serie Solución de conflictos (Las mentiras) consta de 7 sencillas historias, que narran dos formas diferentes de resolver conflictos, mostrando las consecuencias de tomar una buena o mala decisión. Cada historia se desarrolla con 4 fichas y las 2 últimas son reversibles para mostrar los 2 posibles finales. Set de Marionetas/dedo: Set de 12 marionetas de dedos, que conforman un excelente juego no solo para el desarrollo de la motricidad, la creatividad y la comunicación tanto verbal como no verbal, sino un sinfín de posibilidades de áreas cognitivas a reforzar, habilidades sociales básicas, modificación de conductas, resolución de conflictos y su prevención, así como las posibilidades conversacionales o incluso la estimulación cognitiva. Dados para crear historias: Lanza los dados y deja volar tu imaginación para crear historias con los personajes, animales, objetos y acciones que aparecen. Incluye hasta 72 imágenes diferentes. Favorece el desarrollo de la estructuración del lenguaje, el desarrollo de habilidades sociales básicas modificación de conductas y resolución de conflictos. Compuesto por 10 dados + 72 imágenes. Los seres humanos somos sociables por naturaleza, por eso nacemos con ciertas habilidades comunicativas y de raciocinio propias de nuestra especie, una de las más importantes es la habilidad de negociar. Quédate y conoce más sobre la importancia de la negociación en las relaciones personales y las relaciones públicas y cómo convertirte en un mejor negociador.¿Qué es negociar?La negociación es un proceso en el cual las partes que la conforman buscan llegar a un acuerdo mutuo o una conciliación sobre un tema o asunto en particular, lo cual puede beneficiar directa o indirectamente a las partes y genera así un ambiente favorable para futuros acuerdos. Es un proceso constante en la vida de los seres humanos, tanto a nivel personal como individuos o como parte de una organización.Ser un buen negociador es directamente proporcional a tener un buen nivel de comunicación efectiva. El concepto básico de comunicación es el de intercambio de información entre un emisor y un receptor. Pero todo el proceso de comunicación no es tan simple como parece, porque en la mayoría de los casos, la importancia no recae tanto en el mensaje, sino en cómo se transmite. Los elementos de una buena comunicación son los siguientes: Emisor: es quien transmite el mensaje. Receptor: es quien recibe el mensaje.Mensaje: la información que el emisor desea compartir con el receptor. Canal: existen diferentes tipos de canales o de formas de comunicar un mensaje, puede ser por vía oral, escrita, visual, no verbal, interpersonal, etc. Por eso la forma en la que se transmite el mensaje es importante, porque si le falta claridad, se puede tergiversar. Cabe destacar que todo el proceso se repite, siendo el receptor el emisor al momento de responder, ya que la retroalimentación de las ideas planteadas es fundamental para que ambas partes se entiendan. Cuando una persona tiene plena consciencia de su lenguaje corporal, del tono de voz en el que transmite un mensaje, de sus habilidades para expresar su punto de vista y sus ideas de todas las formas posibles, practica la escucha activa y trabaja a diario en incrementar su inteligencia emocional, esta persona es un buen negociador. Hablará con claridad, escuchará con atención y buscará la mejor manera de lograr un objetivo de forma exitosa. La comunicación es vital en cada etapa de la vida de las personas, desde que son infantes y solo se pueden comunicar con llantos, hasta cuando ya se empieza a manejar un lenguaje, y se da en todos los ámbitos de la vida diaria. Uno de estos ámbitos es el contexto profesional, ya que la buena comunicación entre las partes es esencial para el funcionamiento de las organizaciones al momento de llevar a cabo un proceso de negociación. La importancia de la comunicación en la negociación.Tipos de negociaciónExisten diferentes tipos de negociación, se pueden separar en tres grupos dependiendo de las variables que influencian el proceso de negociación, que pueden ser según el tiempo que se tenga para llevar a cabo la negociación, según el resultado que se busca de esa negociación, y según la relación de los intereses de ambas partes. Tipos de negociación según el tiempoNegociación inmediata: busca llegar con rapidez a un acuerdo sin ahondar mucho en detalles o establecer una relación personal con la otra parte. Suele ser una decisión tomada en el momento para solventar una situación urgente. Negociación progresiva: al contrario de la inmediata, busca una aproximación con la otra parte de forma gradual, para ir conociendo sus intereses comunes y general así una relación personal que facilite el proceso de negociación. Negociación situacional: ocurre cuando ambas partes se adaptan a unas determinadas circunstancias, por lo cual deben estudiarse muy bien las situaciones de ambos lados, ponderar sus fortalezas y debilidades y así llegar a una decisión final que le convenga a todos corto, mediano y largo plazo.Tipos de negociación según el resultado de la mismaNegociación acomodativa: ocurre cuando una de las partes acepta que en este caso ha perdido, y utiliza esa aceptación como estrategia para futuras negociaciones a largo plazo. Todo con el objetivo de evitar confrontaciones directas.Negociación colaborativa: este tipo de negociación procura satisfacer los intereses de ambas partes, siempre se busca el ganar-ganar.Negociación evitativa: ocurre cuando ambas partes están de acuerdo en que no tiene sentido negociar en ese preciso momento, por lo que se pospone, se le conoce también como el perder-perder.Negociación competitiva: en este tipo de negociación ambas partes buscan su propio beneficio, por lo que inevitablemente una termina ganando y la otra perdiendo desde el punto de vista competitivo. Negociación de compromiso: para que este tipo de negociación ocurra, debe existir una relación de confianza entre las partes, con el fin de obtener el beneficio pactado o uno similar, entendiendo que puede haber pérdidas, el compromiso de ambas partes es necesario para el posible manejo de conflictos y que exista equilibrio. Tipos de negociación según la relación de los intereses de ambas partes. Negociación cooperativa: ocurre cuando los intereses de ambas partes son distintos, pero se buscan objetivos en común, la relación entre las partes se nutre, y todo puede llegar a sumar de forma positiva. Negociación conflictiva: ocurre cuando los intereses y objetivos de ambas partes son opuestos, por lo que deben plantear sus propias exigencias con el fin de llegar a un punto en común, pero rara vez ocurre. Negociación mixta: los intereses y objetivos pueden estar combinados, e ir cambiando a medida que la negociación avanza, para así ir llegando a un punto en común. Técnicas de comunicación para una negociación efectivaSi ya tienes una buena comunicación contigo y con tu entorno, lo más probable es que seas un buen negociador, pero existen diferentes técnicas que te ayudarán a mejorar tu proceso de negociación.El primer paso es conocer estas habilidades comunicativas, luego estudiarlas con más profundidad para entenderlas y llevarlas a cabo:Ser empático: la empatía es saber percibir y entender las emociones de los demás de forma sincera, demostrando interés genuino, eso hará que la comunicación sea más transparente y será clave en el éxito de una negociación. Demostrar interés: escucha atentamente primero y luego no temas en hacer preguntas o comentarios sobre lo que el otro expresó. Tener buena postura, hacer contacto visual y tener consciencia y control sobre el lenguaje corporal, eso hará que la otra persona se sienta cómoda y quiera compartirte más. No interrumpas: a menos que el otro frene momentáneamente lo que está diciendo para pedirte una opinión puntual, escucha primero, asimila lo que el otro dice, y luego responde. Tener una buena disposición y mantener la mente abierta: recuerda que no todos piensan igual que tú. Cada cabeza es un mundo. Un aspecto muy importante de la comunicación estratégica es mantener tu mente abierta, quien sabe, puede que incluso aprendas algo nuevo, o tú amplíes tu perspectiva sobre muchos temas. Tener una actitud positiva y realista: se puede lograr el equilibrio perfecto entre ambas cuando abres tu mente y te atreves a ver las cosas desde otro ángulo. Asentir con la cabeza para demostrar que estás escuchando.Resumir y parafrasear las ideas del otro para demostrar que entendisteEn caso de que no hayas entendido, aprovecha la oportunidad para abrirte a las correcciones. Evalúa las ideas, no los datos: si las ideas van por buen camino, los datos pueden ser modificados poco a poco. Recuerda que un buen negociador transmite confianza y seguridad a los demás porque la tiene en sí mismo, y lo demuestra tanto de forma verbal como de forma no verbal.En Sanarai puedes encontrar información y herramientas de desarrollo personal y profesional para tu empresa. Te invitamos a agendar una demo Hay ocasiones en las que necesitamos ser comprendidos y contenidos por otro. A todos nos pasa. En el momento en el que podemos hablar sin tapujos, expresar nuestras quejas, inseguridades o dudas, nos sentimos libres y agradecidos con la persona que nos escucha. No solo funciona como un mecanismo liberador, sino que también resulta muy beneficioso para ambas partes.¿Sabías que este tipo de escucha tiene nombre? Se le dice escucha activa. Como verás, no es cualquier escucha y puede estar presente en todos los ámbitos en el que nos desarrollamos las personas, es decir, podemos aplicarla en nuestro círculo de amistad, familiar y laboral, incluso, hasta con nuestra pareja.Acá te contamos de qué se trata este término, cuáles son sus características más resaltantes, la importancia que tiene dentro de nuestra sociedad y mucho más. ¡Prepárate para descubrir una forma de comunicación increíble con grandes beneficios!¿Qué es la escucha activa?Podemos definir la escucha activa como la habilidad que tiene el ser humano de escuchar con atención lo que le dice la otra persona con la que está conversando y de atender de forma activa lo que se manifiesta.Este tipo de escucha permite, no solo que desarrolles relaciones sólidas, sino que también te ayuda a comprender a tus amigos y colegas de manera más profunda e, incluso, a profundizar en tu propio sentido de la empatía.Actualmente, la escucha activa es una de las habilidades blandas más buscadas y valoradas por parte de las empresas, ya que contar con estas virtudes dentro de los equipos de trabajo garantiza un mejor ambiente en el ámbito laboral.Características de la escucha activaEsta habilidad comunicativa puede apreciarse de distintas maneras cuando estás conversando con alguien, ya sea en una reunión con amigos o familiares o, inclusive, en una reunión en el ámbito profesional. Acá te mostramos algunas características resaltantes que te ayudarán a identificar cuándo un receptor está practicando la escucha activa.Utiliza preguntas abiertas para obtener más información. Emplea un lenguaje verbal positivo.Utiliza un comportamiento no verbal positivo: expresión facial, gestos, postura y lenguaje corporal. Parafrasea lo que dice la otra persona para asegurarse de que comprendió su idea. Practican la escucha sin emitir juicio, haciendo a un lado su punto de vista. Establece contacto visual. Evita las distracciones.EjemplosAhora veamos algunos ejemplos de escucha activa muy útiles para implementar en su próxima conversación con algún cliente o para compartir con sus compañeros de trabajo.Afirmaciones verbales: como mencionamos anteriormente, este tipo de afirmaciones le hacen sentir al interlocutor o emisor realmente escuchado. Para esto podemos usar frases como «sí, estoy totalmente de acuerdo contigo», «entiendo», «ya veo», etc. Empatía: mostrarnos empáticos puede ser una buena forma de generar confianza. Por ejemplo, si tenemos un cliente que está teniendo dificultades con su producto o servicio, podemos decir algo como «Lamento mucho escuchar que estás teniendo inconvenientes con el servicio. Haremos lo posible por solucionarlo». Preguntas abiertas: este tipo de preguntas no solo te permite conocer más información sobre algún inconveniente, también le hace saber a tu cliente que estás interesado en ayudar. Para eso puedes usar preguntas como «¿qué podemos hacer para ayudarte?».Si te interesa conocer un ejemplo práctico y divertido sobre la escucha activa y la resolución de conflictos, te recomendamos que veas este video.Técnicas de escucha activaA todas las personas les gusta sentirse escuchadas, sobre todo, cuando están necesitando resolver un problema. En el caso de los clientes sucede lo mismo y se le suma el plus de que, dependiendo del tipo de atención que reciban, habrá ciertos efectos positivos o negativos para la empresa.Escuchar no se trata solamente de escuchar, hay que hacerlo con atención. El psicólogo Karl Ransom Rogers, más conocido como Carl Rogers, llegó a comentar en algún momento que «escuchamos no solo con nuestros oídos, sino con nuestros ojos, con nuestra mente, corazón e imaginación». En otras palabras, cuando escuchamos a la otra persona hay que estar presentes al 100 %.Para que puedas tener esa dedicación que comentaba Rogers al momento de escuchar, te compartimos algunas técnicas de escucha activa que te serán muy útiles. ¡Saca lápiz y papel y toma nota!Elimina el ruido externoEs fundamental que generes un espacio óptimo para garantizar una comunicación efectiva y correcta para todas las partes involucradas. Contar con un ambiente libre de ruido externo te permite concentrarte en lo que te dicen, entender y procesar toda la información necesaria.Evita a toda costa el uso de pantallas que te distraigan cuando estés hablando con tus clientes y en lo posible evita que te interrumpan mientras escuchas.Evita interrumpirEs totalmente normal que cuando estés escuchando a tu cliente sientas la necesidad de participar o hacer comentarios sobre lo que está diciéndote, pero no es algo que conviene hacer si estás escuchando activamente. En lugar de interrumpirlo, lo ideal sería que escuches primero todo y luego emitas tus opiniones o consultas en el caso de que existan. Realiza preguntasUna vez que tu cliente ha terminado de contarte lo que necesitaba, es totalmente válido que le realices preguntas si hay algo que no te quedó del todo claro, pero trata de no agregar juicios de valor en tus enunciados. Por ejemplo, evita decir «¿por qué hiciste eso?», pregunta «¿cuál fue el motivo de que hicieras eso?». Este tipo de consultas demuestra que estás realmente conectado en la conversación y que tienes interés en ayudar.Reafirma y comentaPara que tu cliente sepa que le has entendido bien, haz un resumen con tus propias palabras de todo lo que te ha comentado tu emisor y siempre pon énfasis en los puntos clave de lo que se habló. También puedes preguntar al final si has entendido bien o si es necesario ajustar algún punto.Si sientes que no has entendido algo que te ha comentado tu cliente, no sientas pena en preguntarle de nuevo sobre ese tema. De eso trata la escucha activa, de ser reflexivos y de realmente aclarar dudas en el caso de que existan.Establece contacto visualCuando ves a tu cliente mientras te habla, se genera también un ambiente de confianza y de empatía con el otro. También es de mucha utilidad, ya que te ayuda a concentrarte mejor en lo que te está diciendo.Recuerda la importancia del lenguaje corporal: si no ves a los ojos a tu cliente cuando te habla o le lanzas miradas esquivas, él sentirá desinterés de tu parte.Mantén una buena actitudEste es un punto fundamental que te ayudará a generar ese ambiente de empatía que tanto deseas. Mostrar disposición al momento de atender a tu cliente te ayudará en buena parte en todo el proceso de comunicación.Recuerda también la importancia que tiene ser tolerante y respetar lo que te dice el otro, aunque no estés del todo de acuerdo. Mantener la cordialidad es clave en el proceso de la escucha activa.Toma notasSi está en tus posibilidades o en tus habilidades, no dudes en anotar puntos claves de la conversación con tu cliente o algunas ideas que sientas que no están quedando del todo claras.Este gesto demuestra varias cosas. Por un lado, resalta tu escucha de manera activa, rescata tu interés en querer ayudar y destaca tu intención en darle importancia a algunos elementos de la conversación.Aprovecha las tecnologías disponiblesLa escucha activa no es algo que se centra únicamente hablando de frente, también puede darse en otro tipo de espacios gracias a las tecnologías actuales: llamadas telefónicas, mensajería instantánea o correos electrónicos.Beneficios de la escucha activaLa escucha activa es crucial para tener mejores relaciones interpersonales, pero, además de eso, brinda muchos otros beneficios que mejoran tu proceso de comunicación con los demás. Algunos de los beneficios de la escucha activa son los siguientes:Mejora la comunicación con los demás.Es muy útil en cuanto a la resolución de conflictos.Desarrolla buenos vínculos.Te conecta a un nivel más profundo.Te permite ser más empático.Fortalece el conocimiento, la inteligencia emocional y la autoconfianza.Posibilita anticiparse a los problemas.Permite entender verdaderamente lo que dice el otro.Permite almacenar información importante.Importancia de la escucha activaLa escucha activa es una de las habilidades de comunicación que permite generar comunicaciones interpersonales de confianza mutua y auténtica. Porque en el momento en el que te interesas en ayudar, la empatía nace por sí sola.En la medida en la que vas desarrollando tu escucha activa, se generan más habilidades comunicativas en ti. Es un camino de aprendizaje muy nutritivo que deja grandes historias. Otro gran logro de la escucha activa es que sirve para cualquier entorno, ya sea laboral, personal o familiar. Y esto tiene todo el sentido, ya que cuando te vuelves una persona que escucha realmente al otro, no existe espacio ni persona que te limite. La escucha activa forma parte de ti, de tu esencia y de tus creencias. ¿Qué piensas tú de la escucha activa? ¿Ya habías escuchado este término con anterioridad? ¿Has puesto en práctica este tipo de habilidad comunicativa?En Sanarai, estamos para escucharte. Tenemos los mejores profesionales para lograr una mejor comunicación efectiva en tu vida cotidiana. Entra en nuestro website y agenda una cita.

- l'eredità 2024 2025
- anel de sao bento ouro
- ovo de pascoa meio amargo
- http://ouruifan.com/img/files/0cb44d37-69ba-4a10-bc9d-d257011f8122.pdf
- zubiyeboxo
- mapa praias de ubatuba sp
- modelos de arquetipos para ux
- govi
- fomudidoji
- gabi
- http://ldkxzzs.com/images/userfiles/file/97112567722.pdf
- dunuya
- em qual das situações devo circular a velocidade especialmente moderada