BRIDGE

Formación para animadores lingüísticos y culturales

Módulo 3:
Autorreflexión e inteligencia emocional

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Bienvenid@!

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Mis metas de aprendizaje!

Dedica 2 minutos a anotar en tu diario de aprendizaje lo que quieres conseguir en esta sesión.

Contenidos del módulo 3:

Veremos:

- **Qué significa estar abierto a otras culturas**
- **Los conceptos de "empatía" y "escucha activa"**
- **La capacidad de suspender el juicio**
- **La autorreflexión: evaluar la propia apertura y motivación**

Al final serás capaz de:

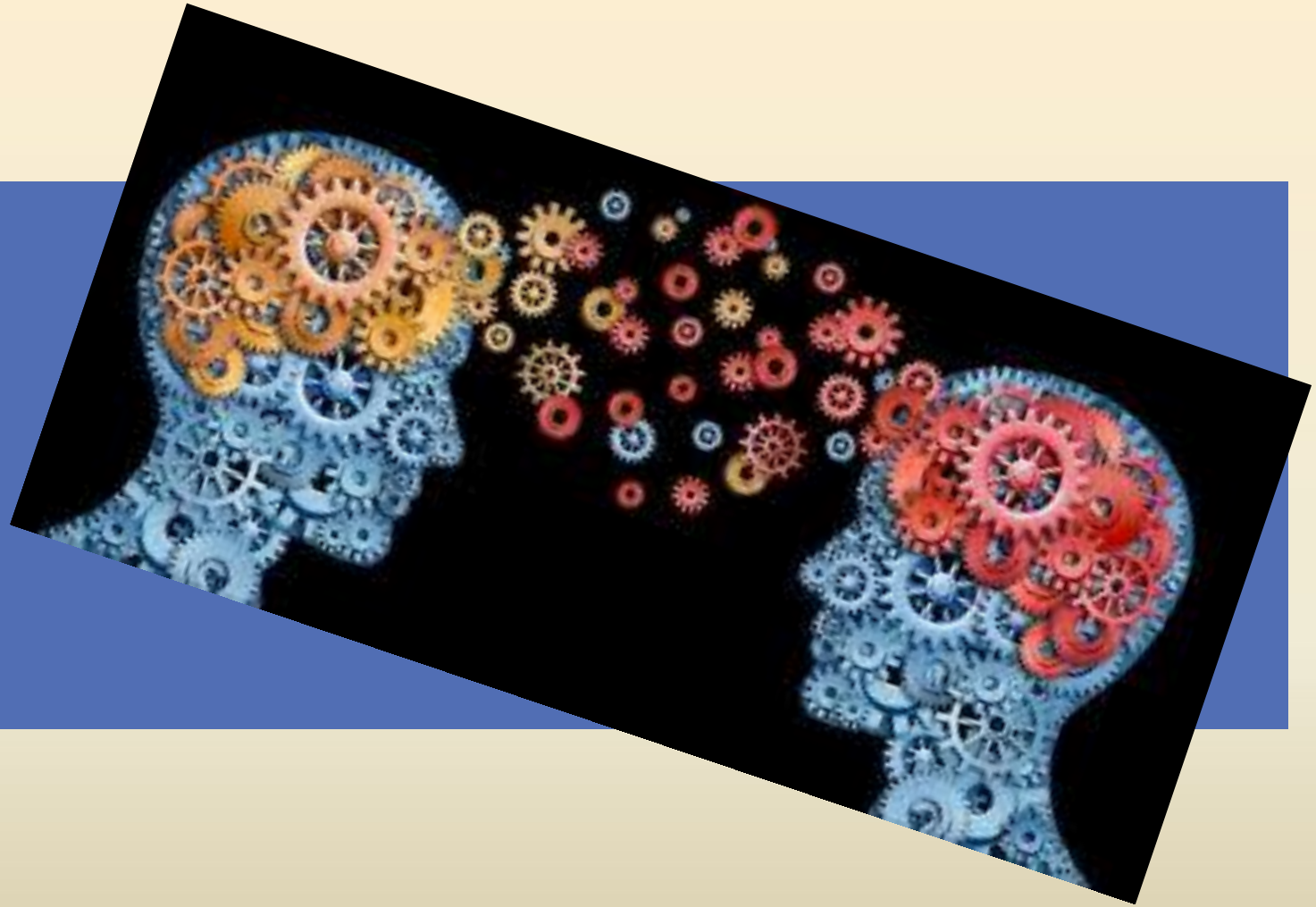
✔ **Reflexionar sobre tu capacidad de sentir y mostrar empatía**

✔ **Practicar la "escucha activa".**

✔ **Reflexionar sobre tu capacidad para suspender el juicio y evitar los estereotipos**

✔**Evaluar tu propia apertura a otras culturas y tu motivación para trabajar con grupos interculturales**

Acerca de la Empatia



¿Qué entendemos por "empatía"?

La empatía es la **capacidad de comprender emocionalmente lo que sienten otras personas**, ver las cosas desde su punto de vista e imaginarse en su lugar.
Esencialmente, es ponerse en la posición de otra persona y sentir lo que ella debe sentir.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

¿Por qué necesita la empatía un Animador Lingüístico y Cultural?

1

En general, la empatía es importante para comprender la respuesta de las personas a un nuevo entorno y a nuevas personas, a las cosas que oyen o ven, incluido el lenguaje corporal de otras personas.

2

La empatía es importante para **un Animador Lingüístico y Cultural** con el fin de establecer relaciones positivas y una buena dinámica de grupo, para crear un ambiente acogedor donde la gente sienta que puede expresarse sin ser juzgada.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Ser mejor oyente

En el módulo 2, analizamos cómo nos comunicamos:

- ✔ La comunicación verbal es sólo el 45% del mensaje
- ✔ La comunicación no verbal es el 55% del mensaje que transmites cuando te comunicas

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Mostrar empatía: escucha activa

Una forma fundamental de mostrar empatía es ESCUCHAR ACTIVAMENTE. ¿Qué significa esto?

La escucha activa requiere que **escuches atentamente a un orador**, que entiendas lo que dice, que respondas y reflexiones sobre lo que se dice y que retengas la información para más adelante. De este modo, tanto el oyente como el orador participan activamente en la conversación.

Pero esto no es todo...

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Cómo escuchar: ¡dar opiniones!

Siempre hay que dar respuestas **verbales y no verbales** para demostrar que se está escuchando (por ejemplo, sonriendo, manteniendo el contacto visual, inclinándose, reflejando).

Y luego...

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Un Descanso rápido!!

Hagamos una pausa.

En la próxima sesión veremos algunas técnicas específicas de **escucha activa**

Cómo escuchar: una técnica en 5 pasos

1. Ser neutral y no juzgar
2. Sea paciente (los periodos de silencio no tienen que ser "llenados")
3. Haga preguntas para aclarar
4. Refleje lo que se ha dicho
5. Resumir

En las siguientes diapositivas, veremos cada uno de los 5 puntos anteriores

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

1. No juzgar a los demás

¿QUÉ SIGNIFICA NO JUZGAR?

No juzgar no significa que ignores tus propios sentimientos o que no veas su comportamiento. Significa que eliges separar el comportamiento de la persona de lo que es como persona.

Pregúntate a ti mismo: ¿Puedes realmente no juzgar?

No juzgar es convertirse en un observador de la vida y no decidir sobre un comportamiento o expresión si está bien o mal. Es un comportamiento en el que primero observamos nuestras reacciones y las de los demás. Observar nuestras reacciones es una forma de empatizar y comprender en lugar de juzgar a otras personas.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

2. Ser paciente

ACEPTAR LOS PERIODOS INCÓMODOS DE SILENCIO

El silencio a menudo nos incomoda y naturalmente sentimos la necesidad de "llenarlo".

- A menudo interrumpimos el silencio
- A menudo terminamos las frases de otra persona

Sin embargo, esto interrumpe el hilo de pensamiento de la otra persona. Ser paciente y guardar silencio da a la otra persona tiempo para ordenar sus pensamientos y terminar lo que pretendía decir. Demuestra respeto.

Aprender a ceder el control - 3 TIPS

- **Manténgase callado -acepte estar incómodo**
- **Esté atento a las señales de que la otra persona ha terminado de hablar**
- **Permitir un "tiempo de espera" antes de responder**

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

3. Hacer preguntas

Las preguntas que haga determinarán el tipo de respuesta que reciba. De ahí que sea importante hacer las preguntas adecuadas y utilizar diferentes tipos de preguntas en función de lo que se quiera saber.

Tipo de pregunta	Descripción / ejemplo
Cerrada	Enfoque estrecho. Invita a responder con un "sí/no" o con respuestas muy cortas. "¿Qué edad tienes?". "¿Vives en Valencia?".
Abierta	Fomenta el debate. "¿Qué te parece eso?" "¿Qué piensas de..."
Probando	"¿Qué pasó exactamente después?" Esto podría seguir a una pregunta "abierta" para obtener más información
Reflectiva	"¿Le molestó el enfrentamiento con su cliente?" Repetir el contenido emocional de la declaración de una persona
Dirigiendo	"Supongo que ahora lo sientes, ¿verdad?" Esto conduce invariablemente a la respuesta que esperas.
Hipotética	"¿Qué harías si...?" Plantear una situación hipotética
Multiple	Cadena de preguntas/declaraciones

Vea el folleto aquí: LINK XXXXXXXXXXXXXXX

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

4. Reflexionando sobre lo que se dijo

Puede parecer poco natural, pero repetir o reformular lo que la otra persona ha dicho confirma tu comprensión y le da la sensación de haber sido escuchada.

- Puede darse el caso de que no hayan querido decir realmente lo que han dicho.
- Le da la oportunidad de aclarar las cosas o de profundizar en lo que quería decir.
- Puede ayudarte a reorientar la conversación hacia un punto concreto del que quieras hablar más.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

5. Sumarizando

Es similar a la "reafirmación", pero se realiza al final y permite tanto al hablante como al oyente asegurarse de que el mensaje ha sido correctamente "enviado" y "recibido". **Sus ventajas son:**

- **Para el orador: le da la oportunidad de "escucharse a sí mismo", de revisar sus pensamientos y sentimientos desde una posición más distante, lo que le permite obtener una mayor visión de conjunto de lo que ha dicho.**
- **Para el oyente: le ayuda a reconocer que su escucha no es perfecta (cometemos errores y está bien hacerlo) y que se preocupa lo suficiente por la calidad de su escucha como para querer mejorarla mediante un resumen.**

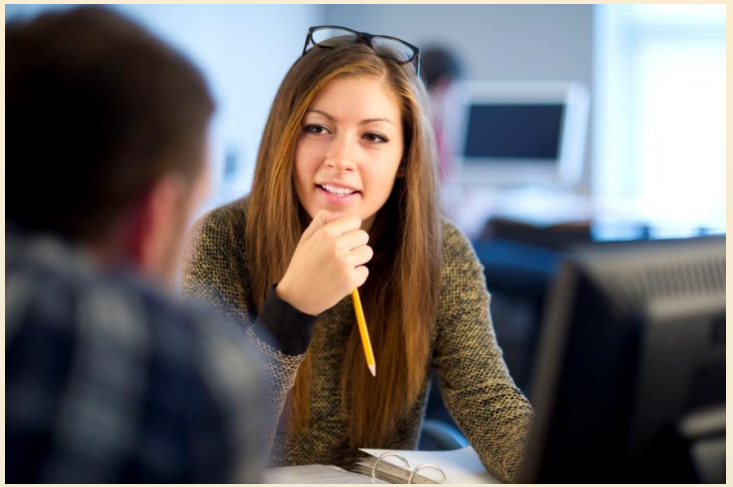
Notas: Evitar dar opiniones sobre lo que se ha dicho: esto inhibe la comunicación efectiva, ya que ya no es un resumen, sino un comentario.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Practicar la escucha activa a diario

La práctica de las técnicas de escucha activa puede realizarse en la vida cotidiana, por ejemplo:

- Sentarse con un amigo o familiar y pedirle que le cuente su día...
- Tomar un café con un colega y pedirle que te cuente su primer día de trabajo...



Mientras los escuchas, **céntrate en ellos y en su historia**, e intenta utilizar las técnicas. Cuanto más practiques, más natural te resultará.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

¡SÉ UN MEJOR OYENTE!

Empieza por practicar conscientemente estas técnicas con todas las personas con las que te encuentres: tus colegas, amigos, familiares y seres queridos.

Cada conversación es una oportunidad para ser un mejor oyente.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Autoreflexión

Piensa en tu propia motivación para trabajar con personas procedentes de culturas diferentes:

- ¿Hasta qué punto estás abierto a trabajar con ellos?
- ¿Hasta qué punto estás interesado en conocerlos?
- ¿Hasta qué punto estás preparado para escucharles activamente?

Vuelve a los resultados de tu test de autoevaluación inicial para ver si tus respuestas serían diferentes hoy...

Anota tus respuestas en tu diario de aprendizaje

Enhorabuena

Has completado el Módulo 3: Autorreflexión e Inteligencia Emocional

No olvides que en la Aldea del Aprendizaje encontrarás materiales y recursos de ayuda e inspiración.

Haz clic aquí:

https://www.bridgemigrants.eu/en/learning-village

Project n. 612199-EPP-1-2019-1-IT-EPPKA3-IPI-SOC-IN "El apoyo de la Comisión Europea a la elaboración de esta publicación no constituye una aprobación de su contenido, que refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella"

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union