



## Leccion 4

# CALIBRACION, ACOMPASAMIENTO Y RAPPORT

FACILITADOR: CYNTHIA YACTAYO LOAYZA



## CALIBRACIÓN

- Calibración es la palabra empleada por la PNL que significa reconocer cuándo la gente está en estados diferentes, para detectar congruencias o incongruencias.
- Es ésta una habilidad que todos tenemos y empleamos en nuestra vida diaria, y que es muy útil desarrollar y pulir.
- Se deberá observar detenidamente el lenguaje verbal (digital) y el lenguaje no verbal, así como los tonos utilizados durante la conversación (analógico). Este proceso deberá ser constante a lo largo de toda la sesión, ya que nos ayuda a poder entender y saber hasta dónde está dispuesto el cliente, realmente, a trabajar.

### Ejemplos :

- Cuando alguien recuerda una experiencia escalofriante, sus labios pueden que se pongan más finos, la piel más pálida y su respiración más superficial.
- Mientras que cuando recuerdan algo agradable, los labios parecen más llenos, el calor de la piel más sano y la respiración más profunda, con un relajamiento de los músculos de la cara.

A veces nuestra calibración es tan pobre que sólo nos damos cuenta de que alguien tiene un problema cuando comienza a llorar. Confiamos demasiado en las palabras de la otra persona para saber cómo se siente; no nos conviene calibrar que la otra persona está enfadada sólo después de recibir un puñetazo en la nariz, ni nos conviene suponer toda suerte de posibilidades porque alguien nos guiñó un ojo.



La mayoría de la gente calibra inconscientemente. Por ejemplo, si le pregunta a alguien que usted aprecia si quiere salir a comer, usted sabrá de manera intuitiva, inmediata, antes de que abra la boca la otra persona, la respuesta que le va a dar.

El «Sí» o el «no» es el último paso en el proceso mental; no podemos evitar responder con el cuerpo, la mente y el lenguaje, tan unidos están los tres elementos.

Puede que haya tenido la experiencia de hablar con alguien y haya intuido que le estaba mintiendo. Probablemente lo calibró de forma inconsciente y tuvo esa sensación sin saber por qué.

Cuanto más practique la calibración, mejor. Algunas diferencias entre estados serán mínimas; otras, inconfundibles.

A medida que practique, diferencias sutiles serán más sencillas de detectar. Los cambios, no importa de qué tamaño sean, siempre han estado ahí. A medida que sus sentidos se agudicen, podrá ir detectando esos cambios.

## TIPOS DE CALIBRACIÓN SEGÚN EL CANAL SENSORIAL

- **Calibración visual:** podremos observar que, si se efectúan cambios en el estado mental del sujeto, se puede apreciar a dicho sujeto de diferentes maneras (movimientos oculares, postura corporal, color de la piel facial, etc.).
- **Calibración auditiva:** de la misma manera, podremos observar que, si se efectúan cambios en el estado mental del sujeto, se puede escuchar a dicho sujeto de diferentes maneras (voz titubeante, entrecortada y veloz, o voz pausada y uniforme).
- **Calibración cinestésica:** podremos observar también que, si se efectúan cambios en el estado mental del sujeto, se puede sentir a dicho sujeto de diferentes maneras (temperatura de la piel, sudoración, tensión muscular, temblores, etc.).



## ACOMPASAMIENTO

Se exploran las creencias, las conductas, el estilo personal y todo aquello que el cliente trae a la consulta y que considera relevante. Acompasar a nuestro cliente incluye hacerlo en el plano no verbal, observar el ritmo de los movimientos.

### HABILIDADES DEL ACOMPASAMIENTO

#### 1. Utilización de un lenguaje evocador de experiencias:

- La sesión proporciona una experiencia emocional, sea este el objetivo que se plantea deliberadamente el cliente.

#### 2. Utilización de un lenguaje vago, que no interfiera

- No introducir elementos de su propio mundo que puedan interferir con la experiencia evocada por el cliente.
- Consiste en describir lo que debe de estar presente en la experiencia sensorial sin ser específico,

#### 3. Captación de las señales no verbales del cliente y respuesta a las mismas.

- En este proceso se identifican cosas como la actitud corporal, las distancias, los gestos faciales, los de las manos, la respiración, la mirada, la posición de los brazos y de las piernas, la inclinación de la cabeza y de la espalda.
- Los entrevistadores y los entrevistados tienden a moverse al mismo tiempo, a hacer gestos similares y adoptar posturas análogas.
- El amoldarse a la respiración de la otra persona con algo de comportamiento del entrevistador, ya sea su propio ritmo respiratorio, la cadencia de su voz o cualquier otra cosa tiene un impacto en el cliente.



#### 4. Personalización.

- Evitar toda generalización y centrarnos en lo que tiene de específico y personal la experiencia del cliente.

#### 5 .Colaboración en la construcción de experiencias por parte del cliente

- Los componentes de esta habilidad tienen que ver con el manejo de los tiempos, los silencios y las intervenciones
- El entrevistador actúa como facilitador de la construcción de la experiencia por el cliente utilizando metáforas.

#### 6.Utilización de la propia experiencia del entrevistador

- El entrevistador ha de mantener simultáneamente aspectos de su comunicación no verbal que puede intentar manejar a favor de transmitir una comunicación coherente en el plano verbal y no verbal

### **ESCUCHA ACTIVA**

Tal vez sea la parte más difícil de todo facilitador, coach o entrenador. La «escucha activa» no es oír, es escuchar lo que nos dice nuestro interlocutor, el cliente, sin poner palabras, ideas o pensamientos que este no ha pronunciado, y permitirle, a través de preguntas abiertas que pueda expresar sus dudas, miedos y deseos con sus propias palabras y alocuciones.

Hay cuatro vías esenciales para comunicarse con los demás: la lectura, la escritura, el habla, y la escucha. Las estadísticas muestran que, cuando se trata de comunicarse, el porcentaje de tiempo que se dedica a cada una de ellas se reparte entre un 65% en escuchar, un 20% en hablar, un 9% en leer y un 6% en escribir.



La finalidad de escuchar consiste en comprender realmente el punto de vista de la otra persona, cómo piensa y siente, y cómo “ve y va por el mundo” “El hombre tiene dos orejas, dos ojos y una sola boca para escuchar cuatro veces más de lo que habla”.

La escucha activa significa “escuchar” íntegra y atentamente el mensaje del emisor y “devolverle” lo que pensamos haber recibido (tanto expresado como sobreentendido, tanto verbal como no verbal). Escuchamos de una forma GLOBAL lo que dice y lo que no dice.

En este nivel se combinan las palabras con los tonos, con la respiración, con las palabras proceso, y tenemos en cuenta su mapa del mundo.

También podemos distinguir todo tipo de detalles de su aspecto o de sus movimientos. Percibimos más intuitivamente.

Utilizamos todos nuestros recursos internos sin poner la atención en cómo los estamos utilizando; simplemente fluyen.

Un gran principio de la escucha activa es el siguiente: **SER MUY CONSCIENTE DEL OTRO.**

Es necesario preguntar, observar, resumir y recapitular.

Concentrarse al máximo en el mensaje puesto que la finalidad de la escucha activa es dilucidar lo que el interlocutor trata de decirnos. Una de las grandes ventajas de la escucha activa es que reduce los puntos de desacuerdo y los malentendidos y que amortigua los “conflictos” porque evita las actitudes de oposición y reprobación.

Aunque creas que le has entendido, escucha con atención hasta el final.

Adoptar una actitud objetiva y constructiva.

Comprobar que el otro nos entiende.



Tomar notas discretamente. Te ayudarán a recordar los temas que has tratado.

Dejar hablar no interrumpir, callar.

Hay que ser disciplinado e imponerse silencio. Respetar el silencio del cliente, todo el mundo necesita pensar.

Proporcionar feedback claro para demostrar que se está escuchando. (Sí, entiendo, sigue, cuéntame más sobre).

Resumir siempre los puntos clave de la conversación al término de ésta y preguntar al cliente si está de acuerdo.

<b>Escucha activa</b>	<b>Escucha NO activa</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Permanecer en silencio.</li><li>- Mantener contacto visual</li><li>- Prestar atención al lenguaje verbal y no verbal.</li><li>- Prestar atención a los sentimientos y sincronizarse con ellos.</li><li>- Ser paciente, dejar tiempo para expresarse con libertad.</li><li>- Parafrasear para demostrar interés y que además se está comprendiendo el mensaje.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Distraerse.</li><li>- No mantener contacto visual.</li><li>- Atender a otros estímulos que se den en el contexto.</li><li>- Interrumpir o intentar completar las frases.</li><li>- Juzgar.</li><li>- Discutir.</li><li>- Demostrar que sabe lo que va a decir el emisor del mensaje y apresurarse a decirlo.</li><li>- Dar soluciones anticipadas.</li></ul>



## **RAPPORT**

También lo podemos definir como empatía.

**Empatía:** Sentimiento de identificación con algo o alguien.

Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos. Facilidad de ponerse en lugar del cliente y poder entender los procesos y mecanismos que subyacen bajo distintos comportamientos y emociones.

La primera vez que se usó formalmente el término empatía fue en el siglo XVIII, con el término alemán “Einführung” que se traduciría como “sentirse dentro de”. (FernándezPinto, 2008).

Algunos filósofos como Leibniz y Rousseau (citado en Fernández-Pinto, I., et al., 2008) habían señalado la necesidad de ponerse en el lugar del otro para ser buenos ciudadanos. Por otro lado, se entiende por empatía la capacidad para experimentar de forma vicaria los estados emocionales de otros siendo crucial en muchas formas de interacción social adaptativa (Moya-Albiol, L., Herrero, N. y Bernal, C., 2010).

Empatizar es como imaginarse a sí mismo e imaginarse al otro en una situación (Fernández-Pinto, I., et al., 2008).

El término empatía, “rapport” o sintonía implica la existencia de una relación o contacto entre dos personas, y se caracteriza por el respeto y la confianza mutua.

Es primordial para que se pueda llevar a cabo una comunicación efectiva, es imprescindible para llevar una situación comunicativa: un diálogo, una negociación, una interlocución terapéutica, etc.

La actitud interna de una persona, y la disposición de aceptar al otro son elementos fundamentales para ser empáticos y conseguir una sintonía; es necesario que el sujeto esté receptivo para poder ser empático.



A una persona que esté desconcertada, saturada o bloqueada por sus propios problemas, con emociones negativas, le resultará muy difícil establecer una buena sintonía con los demás.

Hay un gran número de técnicas que favorecen una buena sintonía, trabajando la actitud interior y potenciando el interés hacia el otro.

Aplicando estas técnicas se consigue que las personas se muestren más abiertas y predispuestas a confiar, no solo con las demás personas, sino también dispuestas a experimentar vivencias interiores, y de este modo poder introducirnos en sus mapas y su modelo de realidad. De esta manera podemos ayudar a las personas. Cuando se llega a este nivel más profundo de sintonía la persona llega a sentir de la misma forma que la persona que está expresando la emoción, como si lo estuviera viviendo en primera persona.

La empatía se puede generar en todo tipo de emociones, ya sean agradables o desagradables, es decir, puede ser que a un compañero de trabajo le hayan dado un premio al mejor proyecto; empatizar a niveles profundos sería poder sentir la misma alegría y satisfacción que él, dejando atrás nuestros sentimientos y vivencias, dejando atrás a nuestra persona y centrándonos en él.

Una expresión que refleja la importancia de la empatía y cómo está inmersa en nuestro lenguaje, es cuando una persona experimenta un fallecimiento de un ser querido, lo que se le dice es una frase hecha: “le acompaño en el sentimiento”; y una frase que se puede extrapolar a más sucesos: “lo siento”.

## **PAUTAS PARA ESTABLECER SINTONÍA**

¿Cómo podemos entrar en el círculo de la comunicación?

¿Cómo podemos respetar y apreciar el modelo del mundo de otra persona, manteniendo al mismo tiempo, nuestra integridad?



En educación, terapia, asesoramiento, negocios, ventas, capacitación, etc., la sintonía o empatía es esencial para establecer una atmósfera de credibilidad, confianza y participación donde la gente pueda responder libremente.

¿Qué es importante para poder establecer bien el Rapport?

- Atmósfera de confianza
- Aceptar las semejanzas y respetar las diferencias de la otra persona.
- Predisposición: actitud de querer sintonizar.

## **TIPOS DE TÉCNICAS PARA ESTABLECER EL RAPPORT**

- Verbal: acoplamiento del mismo sistema representacional de la otra persona (VAC), utilizar el mismo lenguaje, así como las creencias por medio de la recapitulación.
- No verbal: acompañar con los movimientos corporales, es decir, los movimientos de las manos, la cabeza, los músculos faciales, los ojos. Por otro, lado también es importante acompañar en la respiración, sincronizarnos con su respiración.
- Lingüísticamente: utilizar las palabras que vayan a coincidir con su canal de percepción preferido.

Por ejemplo: Visual: ¿ves lo que te intento explicar? o Auditivo: ¿te suena bien lo que te digo? o Cinestésico: ¿cómo te sientes al respecto?



## **A TENER EN CUENTA:**

### **COMENTARIOS EMPÁTICOS O PARAFRASEAR:**

Se puede utilizar el recurso literario paráfrasis (explicación del contenido de un texto para aclarar y/o facilitar, la asimilación de la información en todos los aspectos) que consistirá en repetir con tus propias palabras lo que la otra persona acaba de decir: “Esto quiere decir que...”, “¿Entonces significa que...?”, “Si he entendido bien...”.

Con esta acción conseguimos no solo aclarar el contenido del mensaje, sino también demostrar interés, apoyo, compañía, comprensión, hacer sentir a la persona entendida y que no se sienta sola en la situación que está pasando.

### **RECAPITULAR**

Recapitular es resumir y ordenar lo que previamente se ha manifestado con mayor extensión. Es una buena forma de generar sintonía, repetir el contenido de la información del mensaje resumiendo y simplificando, centrándose en lo principal e importante, y de una forma ordenada y estructurada.

Para recapitular es muy importante estar atento a las palabras clave, que son aquellas palabras con alto contenido emocional para la persona puesto que son

### **EJERCICIO**

#### **Sintonía en la comunicación**

El ejercicio consiste en 3 partes:

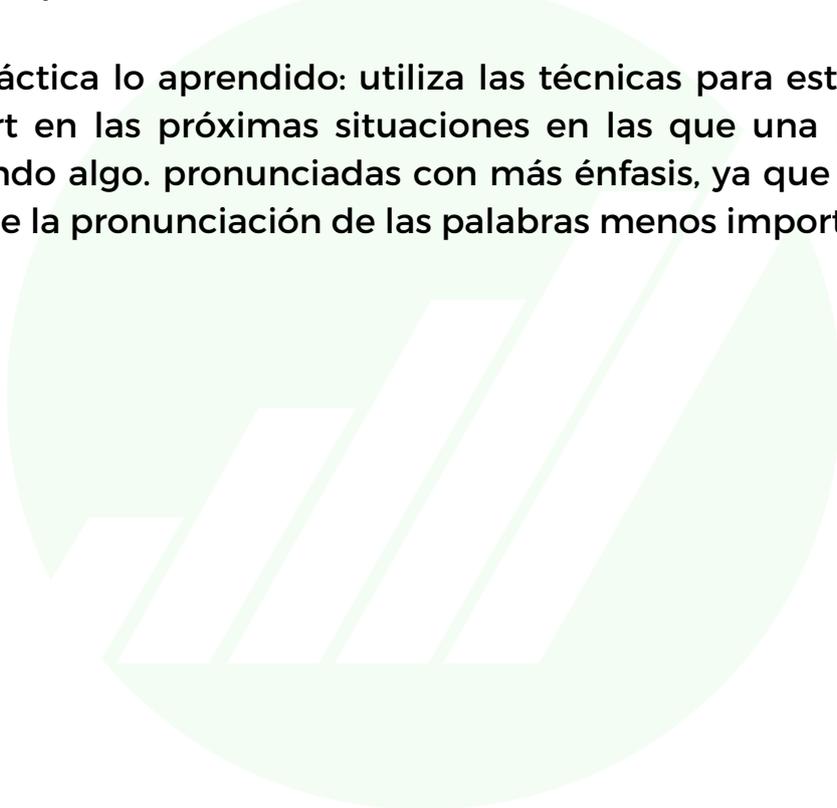
1. Observa diferentes situaciones comunicativas (a conocidos o desconocidos): conversaciones entre amigos, cena en un restaurante de una pareja sentimental, o cualquier otra situación escogida al azar.



Se deben tomar anotaciones de si se está llevando a cabo una comunicación con sintonía o no y porqué. A continuación, haz una reflexión y una crítica constructiva de estas personas.

2. Analiza si en tu rutina diaria mantienes sintonía con las personas con las que mantienes situaciones comunicativas. Y cómo te sientes cuando notas que otra persona no favorece a la sintonía.

3. Pon en práctica lo aprendido: utiliza las técnicas para establecer un buen rapport en las próximas situaciones en las que una persona te esté explicando algo. pronunciadas con más énfasis, ya que se pueden diferenciar de la pronunciación de las palabras menos importantes.





Vacía tu bolsillo en  
tu mente, y tu mente  
llenará tu bolsillo.

**BENJAMÍN  
FRANKLIN**

Este material ha sido producido integralmente por Crecimiento Training. Está prohibida su reproducción total o parcial de cualquier forma, sin previa autorización.

**CRECIMIENTO** 