DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO

Críticas y desacuerdos: escuchar antes de responder

Módulo adaptativo · ~20 min

Una objeción mal recibida no desaparece: se repite junto a la máquina de café, lejos de quien podría actuar. Este módulo empieza por un cambio de mirada —la crítica sincera es una muestra de interés, un regalo a veces mal envuelto— y después presenta los tres pasos para abordarla: escuchar hasta el final, reformular hasta el «sí, eso es», responder. Y enseña a distinguir el ataque personal, que requiere una respuesta completamente diferente.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

01 Cambiar la mirada sobre la crítica: ver en ella un punto de vista y una muestra de interés, no un ataque.

02 Acoger la objeción en tres pasos: escucha en silencio, reformulación fiel y respuesta clara tras haber escuchado al otro.

03 Reabrir el debate en una reunión con las preguntas espejo, relevo y eco, para orientar el intercambio hacia lo constructivo.

04 Reconocer el ataque personal y desactivarlo sin justificarse ni contraatacar, esquivándolo o aplazando la respuesta.

PÚBLICO DESTINATARIO

Toda persona que quiera mantener la calma y ser constructiva cuando cuestionan su trabajo o sus ideas.

- **Requisitos previos:** ninguno

DESARROLLO DEL MÓDULO

En autonomía, con un entrenamiento adaptado a cada participante.

1. **Autodiagnóstico**: sobre 9 dimensiones, para situar las propias prácticas y orientar el entrenamiento.
2. **Vídeo de experto**: de 10 minutos, con 3 pausas de reflexión.
3. **Casos prácticos**: 2 primeros casos elegidos a partir del autodiagnóstico y, después, otros 16 opcionales. Cada respuesta recibe un feedback: sus efectos y una pista para mejorar.
4. **Compromiso con fecha**: una acción que probar, redactada por el participante o elegida entre las propuestas.
5. **Ficha resumen descargable**: puntos clave, preguntas, compromiso, notas personales y listas de comprobación.

EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN

Umbral: 80 %

La puntuación tiene en cuenta las respuestas a los casos prácticos, el compromiso formulado y, en su caso, las actividades de aprendizaje complementarias. Para validar el módulo se requieren un compromiso y una puntuación de al menos 80 %.

MÉTODOS Y MODELOS

- Disagree and Commit — Amazon (uno de los 16 principios de liderazgo)
- Escucha receptiva / reformulación / respuesta (3 pasos) — en la línea de la comunicación no violenta y de la escucha activa (Carl Rogers)
- Pregunta espejo / pregunta relevo / pregunta eco — método Afthonios

FUENTES Y REFERENCIAS

- Amazon — «Disagree and Commit», uno de los 16 principios de liderazgo que estructuran la toma de decisiones y la cultura de debate interno
- Anécdota de Sócrates, que responde «¡qué bien me conoces!» a un insulto — parábola muy difundida en desarrollo personal y coaching
- Efecto calmante de la reformulación empática sobre la carga emocional — documentado en la literatura sobre escucha activa y comunicación no violenta
- Weger et al. (2014) — escucha activa y sensación de ser comprendido

Módulo creado por Afthonios.com.

Contenido verificado el 13 de octubre de 2026