

Técnicas de Comunicación en Mentoring

Sesión 4 - Formación para Agentes
de Desarrollo Local

01

Objetivos

La comunicación efectiva es la base de una relación de mentoring sólida. Un mentor que domina técnicas de comunicación puede guiar mejor a su mente, generando confianza, claridad y un ambiente de aprendizaje enriquecedor.

- **Objetivos de la sesión:**

- **Desarrollar** habilidades de comunicación efectiva dentro de la relación de mentoring.
- **Aplicar** estrategias para mejorar la escucha activa y la formulación de preguntas poderosas.
- **Aprender** a manejar conversaciones difíciles y dar retroalimentación constructiva.
- **Incorporar** la inteligencia emocional en la comunicación mentor-mentorizado.
- **Estructurar** sesiones de comunicación efectiva para fortalecer la relación.



02

La Comunicación como Base de la Relación Mentor-Mentorizado

Una buena comunicación es el pilar que sostiene la relación entre mentor y mentorizado. Facilita la confianza, la motivación y el aprendizaje mutuo.

- **Principales funciones de la comunicación en mentoring:**
 - Transmisión de conocimientos y experiencias.
 - Generación de confianza y apertura en la relación.
 - Clarificación de expectativas y objetivos.
 - Facilitación de la toma de decisiones y el crecimiento profesional.

03

¿Qué Factores Influyen en una Comunicación Efectiva?

03

¿Qué Factores Influyen en una Comunicación Efectiva?

Para que la comunicación sea efectiva, es fundamental considerar ciertos factores que pueden potenciar o limitar la comprensión mutua.

- **Factores clave en la comunicación efectiva:**
 - **Claridad del mensaje:** Evitar ambigüedades y expresar ideas de manera estructurada.
 - **Lenguaje corporal y tono de voz:** Más del 50% de la comunicación es no verbal.
 - **Empatía:** Ponerse en el lugar del otro para mejorar la conexión.
 - **Tiempo y contexto:** Elegir el momento adecuado para cada conversación.
 - **Capacidad de adaptación:** Ajustar el estilo comunicativo a las necesidades del mentorizado.

04

Uso de la Inteligencia Emocional en la Comunicación Mentor-Mentorizado

La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer y gestionar emociones propias y ajenas en el proceso comunicativo. En mentoring, esta habilidad es clave para generar confianza y resolver situaciones difíciles.

- **Componentes de la inteligencia emocional en la comunicación:**
 - **Autoconciencia:** Reconocer nuestras propias emociones antes de comunicar.
 - **Autoregulación:** Manejar respuestas emocionales para mantener la objetividad.
 - **Empatía:** Comprender las emociones del mentorizado y responder de forma adecuada.
 - **Habilidades sociales:** Construir relaciones sólidas y generar influencia positiva.

05

¿Cómo Mejorar la Escucha Activa en Mentoring?

La escucha activa es una de las habilidades más importantes en el mentoring, ya que permite comprender mejor al mentorizado y generar una relación de confianza.

- **Reglas de la escucha activa:**
 1. **Atención total:** Evitar distracciones y mantener contacto visual.
 2. **Reformulación:** Confirmar lo que se ha entendido repitiendo en otras palabras.
 3. **Preguntar para clarificar:** Hacer preguntas abiertas para profundizar en la conversación.
 4. **Lenguaje corporal positivo:** Asentir y demostrar interés con expresiones faciales y postura abierta.

05

¿Cómo Mejorar la Escucha Activa en Mentoring?

Ejercicio Práctico:

- Dinámica de parejas donde uno cuenta una experiencia y el otro debe aplicar las reglas de escucha activa e inteligencia emocional.

06

Preguntas Poderosas en el Mentoring

Las preguntas poderosas ayudan al mentorizado a reflexionar, descubrir nuevas perspectivas y tomar decisiones informadas.

- **Ejemplos de preguntas poderosas:**
 - **Exploración de metas:** ¿Qué quieres lograr en los próximos seis meses?
 - **Reflexión sobre experiencias:** ¿Qué aprendiste de esa situación y cómo lo aplicarías en el futuro?
 - **Identificación de barreras:** ¿Qué crees que te está impidiendo avanzar en este momento?
 - **Acción y compromiso:** ¿Cuál será tu primer paso concreto para lograrlo?

06

Preguntas Poderosas en el Mentoring

Ejercicio Práctico:

- Cada uno formulará una pregunta poderosa para ayudar a un compañero a analizar un desafío actual.

07

¿Cómo Manejar Conversaciones Difíciles en el Mentoring?

07

¿Cómo Manejar Conversaciones Difíciles en el Mentoring?

En mentoring, es común enfrentar conversaciones difíciles, como dar retroalimentación crítica o abordar temas emocionales.

- **Estrategias para manejar conversaciones difíciles:**
 - **Preparación previa:** Definir el objetivo y el tono adecuado de la conversación.
 - **Usar mensajes en primera persona:** Expresar opiniones sin acusar ("yo siento que..." en lugar de "tú siempre...").
 - **Mantener la calma:** Controlar emociones para evitar reacciones impulsivas.
 - **Buscar soluciones conjuntas:** Enfocar la conversación en resolver problemas, no en culpas.

08

Técnicas para Dar Retroalimentación Constructiva

El feedback efectivo en el mentoring debe ser claro, específico y orientado al crecimiento del mentorizado.

- **Métodos de retroalimentación efectiva:**
 - **Técnica del sándwich:** Comenzar con un punto positivo, luego la crítica constructiva y finalizar con una motivación.
 - **Modelo SBI (Situación - Comportamiento - Impacto):** Describir qué pasó, cómo actuó la persona y qué efecto tuvo.
 - **Enfoque en soluciones:** No solo señalar errores, sino proponer estrategias de mejora.
- **Ejemplo:**
 - En lugar de decir "No estás comprometido", usar "He notado que has faltado a algunas reuniones, ¿hay algo que podamos ajustar para facilitar tu asistencia?".

09

Reflexión sobre la Comunicación en el Mentoring

- ¿Cuáles de estas técnicas de comunicación podrías aplicar en tu rol de mentor?
- ¿Cómo ha impactado en tu vida recibir o dar feedback de manera efectiva?

10

Cómo Planificar Sesiones de Comunicación en Mentoring

La planificación de sesiones de comunicación es clave para mantener el enfoque y lograr resultados en el mentoring.

Elementos esenciales para planificar una sesión efectiva:

1. **Definir objetivos claros:** ¿Qué se espera lograr con la sesión?
 2. **Estructurar la agenda:** Organizar tiempos y temas a tratar.
 3. **Incluir preguntas clave:** Preparar preguntas que guíen la conversación.
 4. **Dejar espacio para la retroalimentación:** Permitir que el mentorizado exprese sus ideas y dudas.
- **Ejemplo:**
 - Un mentor planifica una sesión con tres partes: 1) revisión de avances, 2) exploración de desafíos y 3) establecimiento de nuevas metas.

10

Cómo Planificar Sesiones de Comunicación en Mentoring

Ejercicio Práctico:

- Role-playing donde cada uno analiza y corrige un escenario de comunicación deficiente en mentoring.

11

Errores Comunes en la Comunicación en Mentoring y Cómo Evitarlos

A veces, la comunicación en mentoring puede fallar debido a errores que afectan la relación y el aprendizaje.

- **Errores más comunes y cómo evitarlos:**
 - **Hablar demasiado y escuchar poco:** Enfocarse en la escucha activa.
 - **Falta de claridad en los mensajes:** Usar un lenguaje claro y directo.
 - **No dar espacio al mentorizado para reflexionar:** Hacer preguntas abiertas y esperar respuestas.
 - **Evitar conversaciones difíciles:** Afrontar los temas incómodos con empatía y estrategia.

12

Cómo Construir Confianza a Través de la Comunicación

La confianza es el pilar de toda relación de mentoring y se construye a través de una comunicación auténtica y abierta.

- **Claves para generar confianza en mentoring:**
 - **Transparencia:** Ser honesto y claro en las conversaciones.
 - **Consistencia:** Mantener un contacto regular y cumplir compromisos.
 - **Empatía:** Mostrar interés genuino en la evolución del mentorizado.
 - **Confidencialidad:** Respetar la privacidad de las conversaciones.

13

Aplicación de la Comunicación en Diferentes Etapas del Mentoring

Cada etapa del proceso de mentoring requiere un enfoque de comunicación diferente.

- **Adaptación de la comunicación en cada fase:**
 - **Inicio:** Establecer expectativas y generar conexión.
 - **Desarrollo:** Facilitar el aprendizaje y brindar apoyo.
 - **Cierre:** Reflexionar sobre logros y definir próximos pasos.
- **Ejemplo:**
 - En la fase inicial, un mentor dedica tiempo a conocer a su mentorizado y establecer objetivos en conjunto.

14

Cómo Gestionar el Silencio en una Conversación de Mentoring

El silencio en una conversación de mentoring puede ser incómodo, pero también es una herramienta poderosa si se usa correctamente.

- **Estrategias para gestionar el silencio:**
 - **Silencio reflexivo:** Dar tiempo al mentorizado para procesar la información y responder.
 - **Evitar interrupciones:** No llenar cada espacio con palabras, permitir pausas.
 - **Uso del lenguaje corporal:** Transmitir apertura y disposición a escuchar sin presión.
 - **Reformular preguntas si es necesario:** Si el silencio indica confusión, replantear la pregunta.

15

Técnicas de Comunicación No Verbal en Mentoring

El lenguaje corporal y otros elementos no verbales juegan un papel fundamental en la comunicación dentro de un proceso de mentoring.

- **Elementos clave de la comunicación no verbal:**
 - **Contacto visual:** Demuestra interés y compromiso.
 - **Gestos y postura:** Reflejan apertura o resistencia.
 - **Tono de voz:** Afecta la interpretación del mensaje.
 - **Proximidad:** Crear un ambiente de cercanía sin invadir el espacio personal.

15

Técnicas de Comunicación No Verbal en Mentoring

Ejercicio Práctico:

- Cada uno identificará señales de comunicación no verbal en una interacción grabada y analizará su impacto en la conversación.

16

Cómo Adaptar la Comunicación Según el Perfil del Mentorizado

Cada persona tiene un estilo de comunicación diferente, por lo que es importante que el mentor sepa adaptar su enfoque según el perfil del mentorizado.

- **Principales estilos de comunicación y cómo abordarlos:**
 - **Analítico:** Prefiere datos y hechos concretos; evitar ambigüedades.
 - **Expresivo:** Le gusta interactuar y compartir experiencias; fomentar la conversación abierta.
 - **Pragmático:** Busca soluciones rápidas; ir directo al punto sin rodeos.
 - **Reflexivo:** Necesita tiempo para procesar la información; respetar los silencios y pausas.

17

Cómo Fomentar Preguntas Abiertas y Curiosidad en el Mentorizado

Las preguntas abiertas fomentan la reflexión y el desarrollo del pensamiento crítico en el mentorizado, permitiendo un aprendizaje más profundo.

- **Estrategias para fomentar la curiosidad:**
 - **Usar preguntas abiertas en lugar de cerradas:** “¿Cómo te sientes respecto a esa situación?” en lugar de “¿Te gustó la experiencia?”
 - **Explorar alternativas:** “¿Qué otras opciones has considerado?”
 - **Incentivar la autoevaluación:** “Si volvieras a enfrentar esta situación, ¿qué harías diferente?”

17

Cómo Fomentar Preguntas Abiertas y Curiosidad en el Mentorizado

Ejercicio Práctico:

- Dinámica en la que cada uno debe reformular preguntas cerradas en preguntas abiertas.

18

Reflexión Final: ¿Cómo Mejorar Tu Comunicación en el Mentoring?

- ¿Cuál ha sido tu mayor aprendizaje sobre comunicación en esta sesión?
- ¿Qué técnicas te gustaría implementar en tu práctica como mentor?

19

Conclusiones

La comunicación efectiva en el mentoring es la clave para generar confianza, mejorar la relación mentor-mentorizado y fomentar un aprendizaje significativo. Dominar técnicas como la **escucha activa, el manejo del silencio y la formulación de preguntas poderosas** permite que las sesiones sean más productivas y enriquecedoras.

Además, adaptar la comunicación según el perfil del mentorizado y utilizar estrategias de comunicación no verbal ayudan a fortalecer el vínculo y a potenciar la experiencia de aprendizaje. Fomentar la curiosidad mediante preguntas abiertas estimula el pensamiento crítico y la autonomía del mentorizado.

Para los agentes de desarrollo local, aplicar estas herramientas no solo optimiza sus propias interacciones en el mentoring, sino que también les permite **transmitir mejores prácticas a emprendedores y profesionales que buscan mejorar su liderazgo y gestión de equipos.**