

AsesorArte

Habilidades de Comunicación para Asesoras



ESCUELA INTERNACIONAL
DE PORTEO



Asesoras de
lactancia



Asesoras de
porteo



Doulas



Profesionales
relacionados
con madres

Nohemí
Hervada

www.Nohemi-Hervada.com

DIME CÓMO COMUNICAS
Y TE DIRÉ
QUÉ PROFESIONAL ERES

APTITUD/ ACTITUD

ACCIÓN / MOTIVACIÓN

ACCIÓN / MOTIVACIÓN



QUÉ / CÓMO / POR QUÉ

ACCIÓN / MOTIVACIÓN

DEFINE TU TRABAJO DE ASESORA



ACCIÓN / MOTIVACIÓN

DEFINE TU TRABAJO DE ASESORA

QUÉ ES LO MÁS IMPORTANTE PARA TI

QUÉ ES LO MÁS IMPORTANTE PARA TU CLIENTA

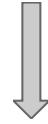
QUÉ ES LO QUE QUIERE

QUÉ ES LO QUE NECESITA

POR QUÉ TE BUSCA

DEFINE EL OBJETIVO DE TU TRABAJO

ACCIÓN / MOTIVACIÓN



QUÉ / CÓMO / POR QUÉ

ASESORAR

ASESORAR

1- ¿QUÉ ES?

2. ¿NOS IDENTIFICAMOS CON ESA DENOMINACIÓN?

3. ¿POR QUÉ ESA Y NO OTRA?

4. ETIMOLOGÍA

ORIGEN DEL SIGNIFICADO

IMAGINARIO COLECTIVO

LAS PALABRAS MOLDEAN EL PENSAMIENTO

MOLDEAMOS EL PENSAMIENTO CON LAS PALABRAS

5. APTITUD + ACTITUD

6. HECHOS Y MOTIVACIONES

ASESORAR

Dar consejo o dictamen.

Dar consejo u opinión técnica

Dar consejo o dictamen en materia de
cierta dificultad

ASESORAR

Dar consejo o dictamen.

Dar consejo u opinión técnica

Dar consejo o dictamen en materia de
cierta dificultad

ASESORA = EXPERTA

ASESORA = EXPERTA

HÁBIL

EXPERIMENTADA

Etimología de EXPERIENCIA

EXPERIENCIA

Dicen que "la experiencia es la madre de la ciencia", pero ¿cuál es la madre de la experiencia?. La palabra **experiencia** nació del latín *experientia* (prueba, ensayo), nombre derivado del verbo *experiri* (experimentar, probar), formado de:

- El prefijo **ex-** (separación del interior).
- La raíz **peri-** del verbo, formado de la raíz indoeuropea *per-5 (intentar, arriesgar).
- El sufijo compuesto **-entia** (cualidad de un agente, formado por **-ent-**, agente, e **-ia**, usado para crear abstractos).

Entonces la experiencia es la cualidad (**-ia**) de intentar o probar (**per**) a partir de las cosas (**ex-**). Se relaciona con el "conocimiento empírico" o heurístico, o sea, el conocimiento adquirido analizando los resultados y formulando nuevas pruebas a base de los errores anteriores. De esta raíz también nos llega:

- **Perito** (*peritus*, experimentado).
- **Pericia** (*peritia*, cualidad de ser experimentado).
- **Imperito** (*imperitus*, sin experiencia).
- **Jurisperito** (*iuris peritus*, experto en juicios).
- **Legisperito** (*legis peritus*, experto en leyes).
- **Experto** (*expertus*, participio de *experiri*, "el que ha tenido experimentación", ha probado a partir (**ex-**) de las cosas).
- **Experimento** (*experimentum* – acción y efecto de experimentar).
- **Experimentación** (*experimentatio* – acción y efecto de experimentar).
- **Experimentar** – Hacer una prueba, ensayar.

ASESORA = EXPERTA

HÁBIL

EXPERIMENTADA

PUESTA A PRUEBA

PRÁCTICA

ASESORA = EXPERTA

HÁBIL

EXPERIMENTADA

PUESTA A PRUEBA

PRÁCTICA



TIEMPO

TIEMPO

TIEMPO PARA CAMBIAR COMO PERSONA

TIEMPO EN EL “AMBIENTE” (NICHOS-SECTOR)

TIEMPO COMO PROFESIONAL

TIEMPO DE EJERCICIO PROFESIONAL

TIEMPO PARA DEJAR ATRÁS LAS FASES PREVIAS
(EFECTO COHETE *)

TIEMPO

TIEMPO PARA REFLEXIONAR SOBRE LOS PORQUÉS Y LOS CÓMOS

TIEMPO PARA EXPERIMENTAR LOS CAMBIOS PERSONALES

TIEMPO PARA EXPERIMENTAR LOS CAMBIOS PROFESIONALES

TIEMPO PARA EXAMINAR LAS DIFERENCIAS Y LOS RESULTADOS

TIEMPO PARA SACAR LAS CONCLUSIONES CORRECTAS

TIEMPO PARA **REPLANTEAR TUS OBJETIVOS**

TIEMPO

USUARIO



APRENDIZ



PROFESIONAL



EXPERTO
(ASESORA)



MAESTRO

NO HAY ATAJOS PARA LA EXPERIENCIA

NO HAY ATAJOS PARA LA EXPERIENCIA

SER ASESORA REQUIERE

TIEMPO

Conocimiento

Práctica

Trabajo

Vivencias

Observación

Investigación

Pruebas

Errores

Aciertos

Experiencias diferentes

Circunstancias

diferentes

Muchos puntos de vista

Madurez

Abandono de juicio

Perspicacia

Colaboración

Capacidad de autocrítica

Humildad

Aprendizaje

Objetivo más enfocado

...

IMPORTA CÓMO NOMBRAMOS LAS COSAS

QUÉ SOMOS :

¿Educadora?
¿Monitora?
¿Animadora?
¿Facilitadora
¿Instructora?
¿Orientadora?
¿Asesora?

...

IMPORTA CÓMO NOMBRAMOS LAS COSAS

QUÉ HACEMOS :

- ¿OPINAR?
- ¿CONJETURAR?
- ¿ORIENTAR?
- ¿DECIDIR ?
- ¿VENDER?
- ¿CONVENCER?
- ¿JUZGAR?
- ¿BATALLAR?
- ¿REPETIR INFORMACIÓN?
- ¿ASESORAR?
- ...

LO QUE SOMOS: **ASESORAS**

LO QUE HACEMOS: **ASESORAR**

El origen de esta palabra ratifica la **comodidad de su ejercicio**, por el hecho de que, tomada literalmente, la voz proviene del verbo latino assidere, que significa **"estar sentado al lado"**, postura más proclive al consejo y al recado en voz baja.

Así pues, assesore(m) era, en un principio, **"el que está sentado al lado"**, aunque las circunstancias hayan motivado que la simple indicación del lugar dé paso a un valor mucho más rico, completo e influyente que la mera proximidad.

ASESORAR

El que está sentado al lado

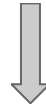


CENTRADO EN EL CÓMO- NO EN EL QUÉ
(ACTITUD)

Es tu **actitud**
no tu **aptitud**,
la que determinará tu
altitud.

ASESORAR

El que está sentado al lado



CENTRADO EN EL CÓMO- NO EN EL QUÉ
(ACTITUD)



CONFIANZA Y CERCANIA

Mi lista de cualidades para asesorar

- SER buena persona
- Gustarte la gente
- Profesional
- Trabajadora
- Formada * e informada
- Empoderada y Empoderante
- Confiable y discreta
- Asertiva
- Honesta
- Alto sentido de la ética personal y profesional
- Sincera y veraz
- Respetuosa
- Cercana, abordable
- Humilde
- Curiosa (ganas de aprender)
- Inquisitiva (no crédula)
- Perspicaz
- Detallista
- ...

LA ANTI -ASESORA



LA ANTI -ASESORA

- La guresa
- La ultraespiritual
- La moralmente superior
- La jueza suprema
- La charlatana
- La improvisada
- La catedrática
- La ONG
- La protagonista
- La irresponsable
- La informal
- La “tropa”
- La caradura
- etc...



LA ANTI -ASESORA

- ¿TE IDENTIFICAS CON ALGUNA?
- ¿CREES QUE MANIFIESTAS ALGUNO DE ESOS RASGOS?
- ¿TE PERCIBEN ASÍ LOS DEMÁS?
- ¿CÓMO COMPROBARLO?
- ¿CÓMO EVITARLO?



ASESORA

CLIENTE

OBJETIVO

CLIENTE

QUÉ QUIERE

NO SIEMPRE COINCIDEN

QUÉ NECESITA

NO SIEMPRE LO SABE

NO SIEMPRE LO EXPRESA

NO SIEMPRE LO PUEDE
EXPRESAR

HERRAMIENTAS PARA AVERIGUAR LAS NECESIDADES DE LA MADRE

QUÉ QUIERE

NO SIEMPRE COINCIDEN

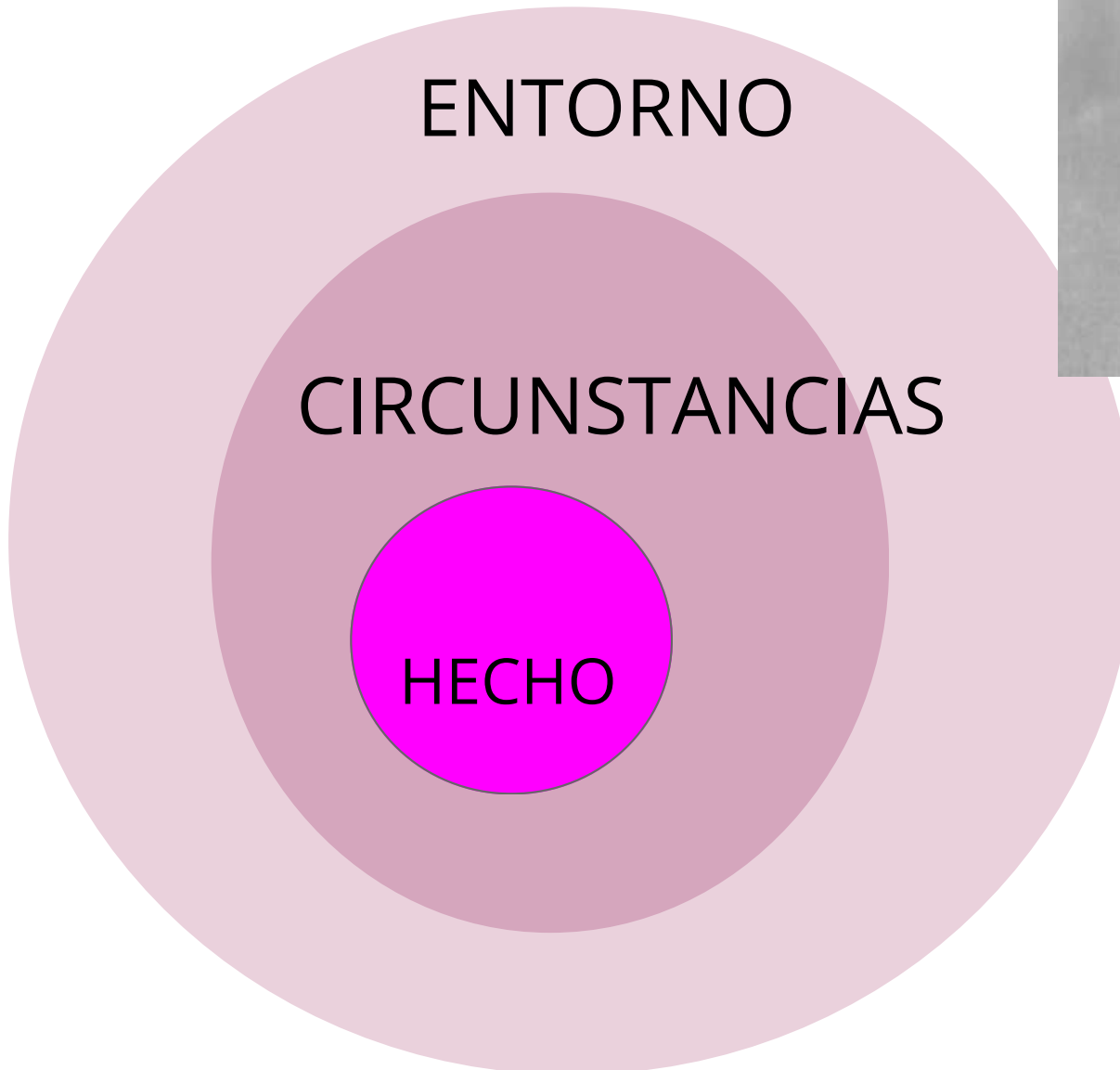
NO SIEMPRE LO SABE

QUÉ NECESITA

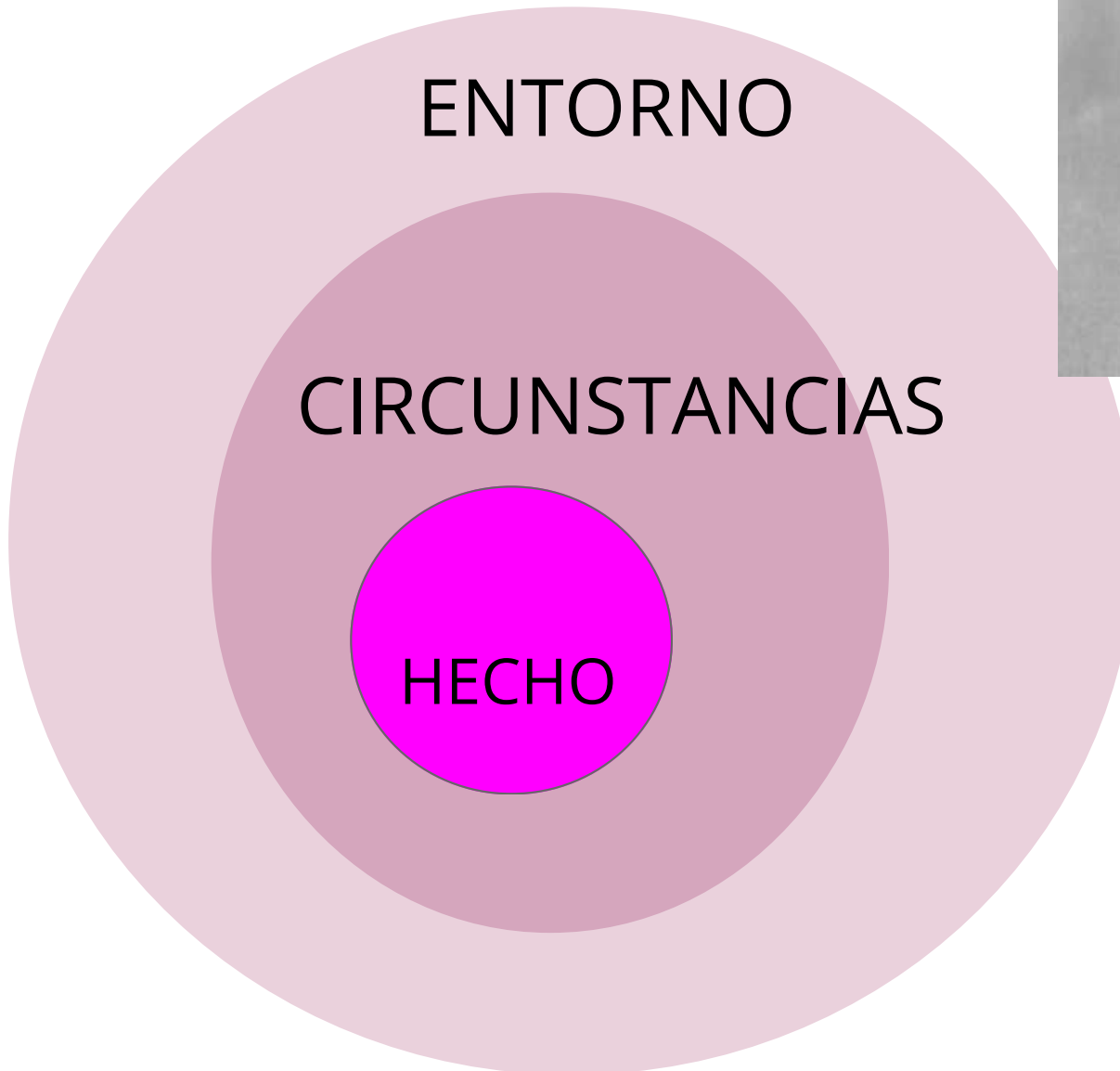
NO SIEMPRE LO EXPRESA

NO SIEMPRE LO PUEDE
EXPRESAR

PARA ASESORAR NECESITAMOS INFORMACIÓN



PARA ASESORAR NECESITAMOS INFORMACIÓN

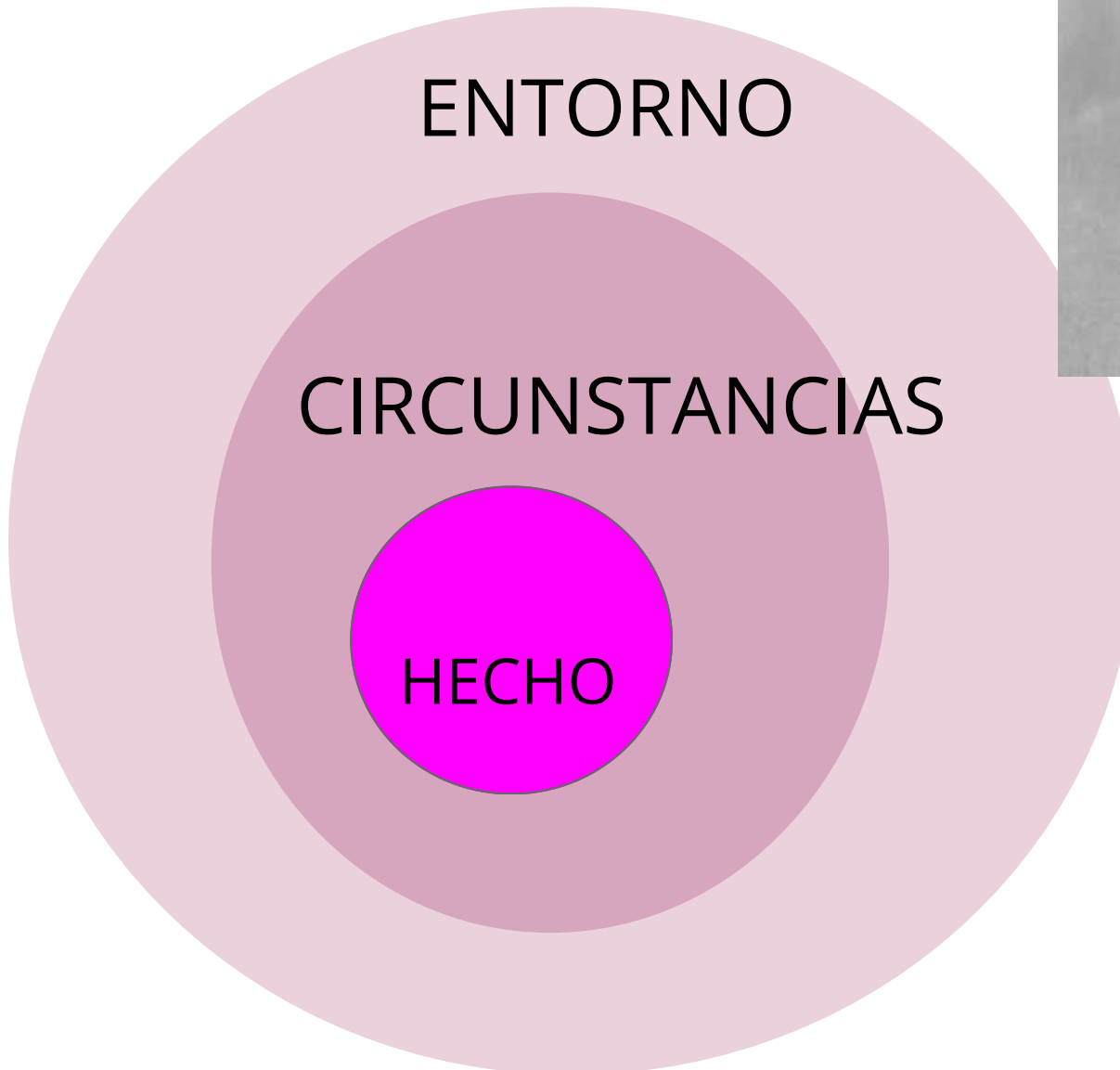


HECHO

¿OBJETIVO?
DATOS
INTERPRETACIÓN DE LOS
DATOS
PREJUICIOS

...

PARA ASESORAR NECESITAMOS INFORMACIÓN



- *ESPECÍFICA
- *AMPLIA
- *PERSONAL
- *DE TODOS LOS IMPLICADOS
- *CIRCUNSTANCIAL
- *LA QUE EL CLIENTE SABE Y LA QUE NO
- *EL ENTORNO

PARA ASESORAR NECESITAMOS INFORMACIÓN

*DEJAR HABLAR (TIEMPO)

*ESCUCHAR (TIEMPO)

*ASERTIVIDAD (TIEMPO)

PREGUNTAS (TIEMPO)

*OBSERVACIÓN (TIEMPO)

*PERSONA-ENTORNO-LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL-PROXEMIA

*ESFUERZO POR NO CONTAMINAR CON FILTRO PROPIO
(TIEMPO)



PREGUNTAS PARA RECABAR

REGLA DE 1 X3

- *DIRECTAS
 - *FORMULARIO
 - *ANAMNESIS
 - *INFORMAL
- *INDIRECTAS
- *DE OPINIÓN



PREGUNTAS PARA APORTAR

- *PREGUNTAS RETÓRICAS
- *PREGUNTAS PARA RAZONAR
- *PREGUNTAS GUIADORAS (PASO A PASO)



ASESORAR

*EVITAR CHARLAS Y SERMONES

- *CAPACIDAD ESCUCHA LIMITADA
- *ASUSTAMOS (DOGMÁTICAS)
- *IMPONEMOS (SUPERIORES)

*EXPLICACIONES SENCILLAS

* INFORMACIÓN JUSTA

*LENGUAJE ADAPTADO

- *NO PATERNALISTA
- *NIVEL ADECUADO

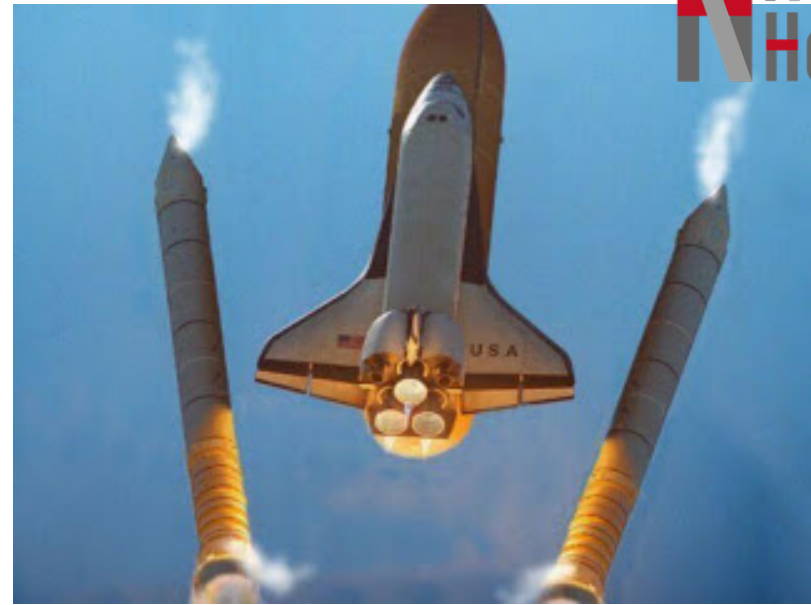
*EJEMPLOS

- *SENCILLOS/FAMILIARES
- *APROPIADOS
- *IMÁGENES MENTALES
- *HISTORIAS



EFFECTO COHETE





¿IDENTIFICAS TUS FASES?



IDENTIFICA TUS FASES:

ANALIZA HECHOS CONCRETOS CON SECUENCIA DE TIEMPO

PIENSA EN LAS MOTIVACIONES QUE TE LLEVARON A ESOS HECHOS

PIENSA CUÁL FUE TU OBJETIVO EN ESE MOMENTO

ANALIZA TU RECORRIDO DESDE ENTONCES

¿HARÍAS LO MISMO AHORA?

¿CAMBIÓ EL CLIENTE, CAMBIASTE TÚ O TUS OBJETIVOS?

CREENCIAS RELACIONADAS CON NUESTRO TRABAJO

CREENCIAS RELACIONADAS CON NUESTRO TRABAJO

VOLUNTARIADO
DINERO
DERECHOS
RECONOCIMIENTO
ACEPTACIÓN
NECESIDADES
GRATITUD
MORALMENTE
BUENO
JUSTICIA
SOLIDARIDAD

TITULACIÓN
CERTIFICACIÓN
AVAL
PERMISO
AUTORIDAD
VENDER

VOLUNTARIADO

Ayuda madre a madre

Si coste (no gratis)

Sin exigencias

Se da y se recibe

Experiencia propia

Vivencia propia

Opiniones

Trabajo del grupo

Búsqueda reconocimiento

Liderazgo mal entendido

Reconocimiento social

Cobra el ego

VOLUNTARIA

Ayuda madre a madre

Sin coste (no gratis)

Sin exigencias

Se da y se recibe

Experiencia propia

Vivencia propia

Opiniones

Trabajo del grupo

Búsqueda reconocimiento

Liderazgo mal entendido

Reconocimiento social

Cobra el ego

ASESORA

Profesional formada

Trabajo remunerado

Responsabilidad profesional

No voluntario (no todo)

Experiencias variadas

Acumulación de vivencias

No opina-No juzga

Atención personal

Disponibilidad amplia

Formación Continua

Red de apoyo y recursos
profesionales

Cobra con dinero- no para el ego

VERBAL

Respetuoso
Correcto
Adaptado al cliente
Amigable
Asertiva
Confiable (No confienzudo)
No da nada por sentado
No paternalista
Integrador
No con aire de superioridad
No sienta cátedra al hablar
Evita los absolutos
Más preguntas que respuestas
No opina
No juzga ni prejuzga
No compara
No toma partido
Oratoria apropiada

NO VERBAL

Cuida tu aspecto
Cuida el material
Cuida el espacio
Cuida la acogida
Sonrisa
Iniciativa
Contacto visual sin intimidar
No posición "elevada"
No posición "cerrada"
Escucha con atención
Demuestra interés
No es omnipresente
Usa el tacto con tacto
Atenta a las necesidades

Complejo de Mesías



Complejo de Mesías

El complejo de Mesías es un estado psicológico en el cual el individuo cree ser o estar destinado a ser un salvador espiritual, en algún campo de actuación específico, grupo, evento, o en torno a una determinada situación, o incluso abarcando a toda la [humanidad](#).

Al experimentar este complejo de Mesías, el afectado alcanza su propia gloria y tiene absoluta confianza en sus capacidades y en su propio destino, así como en los efectos que su participación tendría sobre un grupo de personas o aspecto de vida. En algunos casos, el complejo de Mesías podría estar asociado a la [esquizofrenia](#), situación en la que la persona escucha voces, y tiene alucinaciones que le convencen de que vio y/o habló con [Dios](#), con los [espíritus](#), con [ángeles](#) o [brujas](#) o [diablos](#), y/o con otras personas ya fallecidas o ausentes, lo que en opinión del afectado, estas cosas confirmarían su propia mesianidad. En los casos más graves, el afectado puede verse a sí mismo como la propia encarnación de un Dios, o como un mesías religioso-espiritual con importantes poderes trascendentes, y predestinado a salvar a la humanidad o a otorgar vida eterna a un grupo de elegidos.

Complejo de Mesías

- ¿Qué es?
- ¿Cómo se da en nuestro sector?
- ¿Por qué lo reproducimos?
- ¿Sobre qué bases se sustenta?
- ¿Para qué sirve?
- ¿Qué cosas positivas consigue?
- ¿Cuál es su mayor peligro?
- ¿Crees que los mesiánicos saben que lo son?
- ¿Son las madres conscientes de ese tipo de personas?
- ¿Crees que lo manifiestas?
- ¿Crees que lo alimentas en otros aun sin saberlo?
- ¿Cómo evitarlo?
- ¿Crees que es tu trabajo desenmascararlo?

Paternalismo



Paternalismo

Paternalismo es la tendencia a aplicar las normas de autoridad o protección tradicionalmente asignadas al padre de familia a otros ámbitos de relaciones sociales tales como la política y el mundo laboral. *Su aplicación conlleva una reducción de la libertad y autonomía de la persona o grupo sujeto a trato paternalista, y la justificación utilizada es la protección de la persona o grupo frente al posible daño que esa persona o grupo pudiera causarse a si mismo en caso de disponer de mayor autonomía y libertad.* Lo contrario al paternalismo es el [liberalismo](#).

Para el [Derecho constitucional](#), el Estado paternalista es aquel que limita la libertad individual de sus ciudadanos y ciudadanas con base en ciertos valores que fundamentan la imposición estatal. De esta manera, se justifica la invasión de la parcela correspondiente a la autonomía individual por parte de la norma jurídica, basándose en la incapacidad no real o ineptitud de los ciudadanos para tomar determinadas decisiones que el Estado considera correctas. Ejemplos de estas normas paternalistas serían la obligación que tienen los conductores y ocupantes de vehículos de llevar abrochado su cinturón de seguridad o las leyes que penalizan el consumo de drogas.

Wikipedia

Paternalismo

- ¿Qué es?
- ¿Cómo se da en nuestro sector?
- ¿Por qué lo reproducimos?
- ¿Sobre qué bases se sustenta?
- ¿Para qué sirve?
- ¿Qué cosas positivas consigue?
- ¿Cuál es su mayor peligro?
- ¿Crees que los paternalistas saben que lo son?
- ¿Son las madres conscientes de ese tipo de personas?
- ¿Crees que lo eres?
- ¿Crees que todas tus prácticas están libres de él?
- ¿Crees que lo alimentas en otros aun sin saberlo?
- ¿Cómo evitarlo?
- ¿Crees que es tu trabajo desenmascararlo?

Paternalismo

EN EL FONDO

- Cómo somos y qué creemos
 - Sectarias
 - Dogmáticas
 - Superiores
 - Jueces
 - Prejuicios
 - Des-información
 - Racismo y clasismo

EN LA FORMA

- Cómo Expresamos
 - Las palabras
 - Diminutivos
 - Eufemismos
 - Excesiva confianza
 - Falta de respeto
 - Violar intimidad
 - La voz
 - Tono
 - Lenguaje no verbal
 - Mirada
 - Posición