

Cómo pasar de establecer empatía a involucrar a la persona en discernir la mejor acción



1. Concéntrese en el momento y en lo que es manejable:

- a) "¿Cuál parece ser el siguiente mejor paso que usted puede dar?"
- b) "¿Qué puede hacer en este momento?"
- c) "¿Cómo puedo serle útil en este momento?"

2. Escuche y vuelva a conectarlos con sus fortalezas para abrir sus mentes a las soluciones:

- a) "Escuché su frustración y enojo. También vi su fortaleza. Parece que usted tiene algunas ideas sobre lo que le gustaría hacer al respecto.
- b) "¿Quién le ayuda a ver sus fortalezas?"

3. Concéntrese en el pasado reciente, cuando el desafío no era una barrera para ellos:

- a) "Recientemente noté que pudo ____ (sentir o actuar de cierta manera). ¿Cuál fue la diferencia en ese momento?"
- b) "Parece que esto le ha ocurrido en el pasado. ¿Recuerda cómo lo manejó entonces y que le sería útil considerar ahora?"
- c) "Cuando sintió esto en el pasado, ¿cuál fue una de sus fortalezas que le permitió lidiar con eso?"

4. Cambie de perspectiva y céntrese en el deseo de cambiar:

- a) "¿Cuáles cree que son los beneficios que se obtienen al afrontar este desafío?" "¿Cuáles podrían ser los efectos en caso de no hacerlo?"
- b) "Si pudiera tener la mente despejada y el corazón alegre en este momento, ¿qué imagina que usted haría?"

5. Reconozca cuando la persona se siente atascada y ayúdela a pensar en lo que se necesitaría para salir de ello: (Si desea ofrecer sugerencias, asegúrese de pedir permiso primero.)

- a) "Parece estar atascado en este momento. ¿Necesita algo de tiempo antes de poder pensar en los próximos pasos?"
- b) "¿Quién está "en su equipo" en quien confía para ofrecer sugerencias?"
- c) "Parece estar un poco atascado cuando se trata de ideas sobre qué hacer luego. ¿Le gustaría que le ofreciera algunas opciones para hacer fluir sus propias ideas?"
- d) "Ambos hemos visto a otros enfrentar desafíos similares, ¿sería útil hablar sobre lo que recordamos les funcionó a ellos?"