



MASTERCLASS

En Un Grupo De Crecimiento

Las Tres Condiciones Necesarias

**La Empatía, La Congruencia Y Aceptación Positiva
Incondicional.**

Estas Tres Primeras Condiciones

Se Denominan Condiciones Centrales

Tambien Denominadas " Condiciones Facilitadoras "

En Otras Palabras,

**Son Las Condiciones Que El Cliente Necesita Para Que
El Grupo funcione.**



MASTERCLASS

Empatía

La Primera Condición Se llama Empatía

El Facilitador O Coach Trata De Comprender Los Pensamientos Y Sentimientos A Medida Que El Cliente Los Experimenta

Se Le Denomina "*Caminar En Los Zapatos De La Otra Persona*".

Prueba Este Experimento: Con Un Amigo, Mira El Mismo Objeto O La Vista Desde La Ventana.

- **¿Ves Lo Mismo?**
- **Probablemente No.**
- **La Razón Es Que *Todos Tenemos Nuestra Propia Percepción Del Mundo.***



MASTERCLASS

Congruencia

La Segunda Condición Se Conoce Como Congruencia

Esto Significa Que El Consejero Es Genuino Y Real .

Esta Condición Es Importante Ya Que Le Permite Al Cliente Construir Una Relación De Confianza Con El Consejero.

La Congruencia Del Coach o Facilitador puede ayudar a derrotar las actitudes negativas o las Condiciones De Valor Que Otros Puedan Haberle Impuesto Al Cliente.

El Enfoque Cálido Y Genuino Del Consejero Permite Que El Cliente Se Sienta *Valorado* . Esto, A Su Vez, Fomenta La Autoestima Y La Confianza En Su Propio Juicio.



Aceptación Incondicional

La Tercera Condición Se Conoce Como **Consideración Positiva Incondicional**

La Consideración Positiva Incondicional Permite Al Cliente Abrirse Hablar Sobre Sus Dificultades Sin Temor A Ser Criticado O Juzgado Para Un Cliente, Puede Ser Un Alivio Hablar Sobre Sus Problemas Sin Que Alguien Le Diga: "*¿Por Qué Hiciste Esto?*" O *¿Crees Que Fue Una Buena Idea?*

Todos Los Coaches O Facilitadores, Necesitan Utilizar Las Condiciones Centrales Como Base Para Su Práctica



Las Siete Etapas Del Proceso De Rogers

Son Las Fases Marcadas Por Las Que Pasan Los Clientes O Las Personas Que Intentan El Cambio De Sí Mismos

Las “Etapas Del Proceso” De Rogers

Van Del 1 Llamada “Lejanía De La Experiencia”

Al 7 Llamada “Experimentar Elecciones Efectivas De Nuevas Formas De Ser”



Etapa 1

El Cliente No Hablará Abiertamente Sobre Sus Sentimientos Y Tenderá A Culpar A Los Demás Por Causar Su Dolor, En Lugar De Asumir La Responsabilidad De Sí Mismos: "Si Mi Pareja Dejara De Hacer Eso... Me Sentiría Mejor".

Es Raro Ver A Un Cliente En Esta Etapa : "No Es Probable Que El Individuo En Esta Etapa De Fijeza Y Lejanía De La Experiencia Venga Voluntariamente Para Recibir Asesoramiento"



MASTERCLASS

Etapa 2

Hay Un Poco Menos De Rigidez, Con Un Pequeño Movimiento Hacia La Pregunta De Si La Responsabilidad Debe Ser Asumida Por Uno Mismo, Pero No Haciéndolo Realmente: No Es Mi culpa;

Es De Ellos, ¿No?

Puede Ser Posible Comenzar A Trabajar Con Un Cliente En Esta Etapa, Ofreciendo Las Condiciones Basicas , Confiando En El Proceso Del Cliente Y Permitiendo Que El Cliente Encuentre Su Prppio Camino A Seguir



Etapa 3

La Persona Está Comenzando A Considerar Aceptar La Responsabilidad De Sí Misma, Pero Generaliza Y Se Enfoca Más En Los Sentimientos Pasados Que En Los Presentes:

"Me Sentí Enojado, Pero Todos Lo Hacen, ¿No?"

Ésta Es Una Etapa Bastante Común Para Ingresar A La Terapia ; Es Importante Utilizar *Una Consideración Positiva Incondicional* Para Aceptar Al Cliente Tal Como Es, Ayudándolo A Sentirse Seguro Para Explorar Sus Sentimientos



MASTERCLASS

Etapa 4

**El Cliente Comienza A Describir Sus Propios Sentimientos Aquí Y Ahora, Pero Tiende A Ser *Crítico* Consigo *Mismo* Por Tener Estos:
"Me Siento Culpable Por Eso... Pero En Realidad no debería"**

Si Bien El Cliente Está Dispuesto Y Busca Activamente Involucrarse En La Relación De Coaching

El Consejero También Debe Tener Cuidado De No Confabularse Con El Uso Del Humor De Un Cliente Para Distanciarse Del Impacto Total De Los Sentimientos Del Aquí Y Ahora



MASTERCLASS

Etapa 5

Los Clientes Expresan Que Ven Las Cosas Con Más Claridad Y Se Hacen Cargo De Su Situación Y Están Preparados Para Actuar: 'No Me Sorprende Que Esté Enojado Con Mi Jefe Después De Lo Que He Pasado. Así Que Dejé Mi Trabajo

Esta Es Una Etapa Muy Productiva En La Terapia , Ya Que El Cliente Puede Expresar Sus Emociones Presentes Y Comenzar A Confiar En Sus Propias Habilidades Para Tomar Decisiones. Es Probable Que El Consejero Vea Al Cliente Tomando Medidas En Su Vida



MASTERCLASS

Etapa 6

El Cliente Reconoce Su Propio Proceso Y El De Los Demás Hacia La Autorealización: “Acepto Ese Dolor Dentro De Mí Y Lo Que Yo Y Los Demás Hicieron. Siento Calidez Y Compasión Hacia Mí Y Hacia Ellos Por El Lugar En El Que Estoy

Una Vez En Esta Etapa, Es Poco Probable Que El Cliente Retroceda . Es El Momento Que Opten Por No Continuar Con El Grupo, Y Ahora Pueden Tratarse A Sí Mismos Con Cuidado Personal Y Amor



MASTERCLASS

Etapa 7

**Es Probable Que Veamos A Una Persona Fluida
Que Se Acepta A Sí Misma Y Que Está Abierta A Los Cambios
Que Presenta La Vida:**

***"Después De Las Experiencias Profundas E Irreversibles De La
Etapa Seis, Solo Habrá Crecimiento, Y Es Poco Probable Que
El Cliente Sienta Que Necesita Un Consejero Que
Facilite Esto".***



MASTERCLASS

Movimiento Entre Etapas

Rogers Identificó Que El Viaje Entre Etapas No Es Lineal

(Con Personas Moviéndose En Ambos Sentidos)

"... Es Raro Encontrar A Alguien Que Muestre Signos De Estar En Una Sola "Etapa" A La Vez. En Algunos Puntos, Un Cliente Puede Incluso Parecerle Al Coach O A Un Facilitador Que Ha Retrocedido"



MASTERCLASS





Descubrimiento

El público conoce tu marca y productos por primera vez.



Interés

Tu presentación e información de la marca y productos generan interés en potenciales clientes.



Consideración

Una vez obtienen información acerca de cómo tu producto satisface sus necesidades, comienzan a considerar una compra.



Intención

En esta etapa hay que convencer al potencial cliente, con mayor información y servicio al cliente.



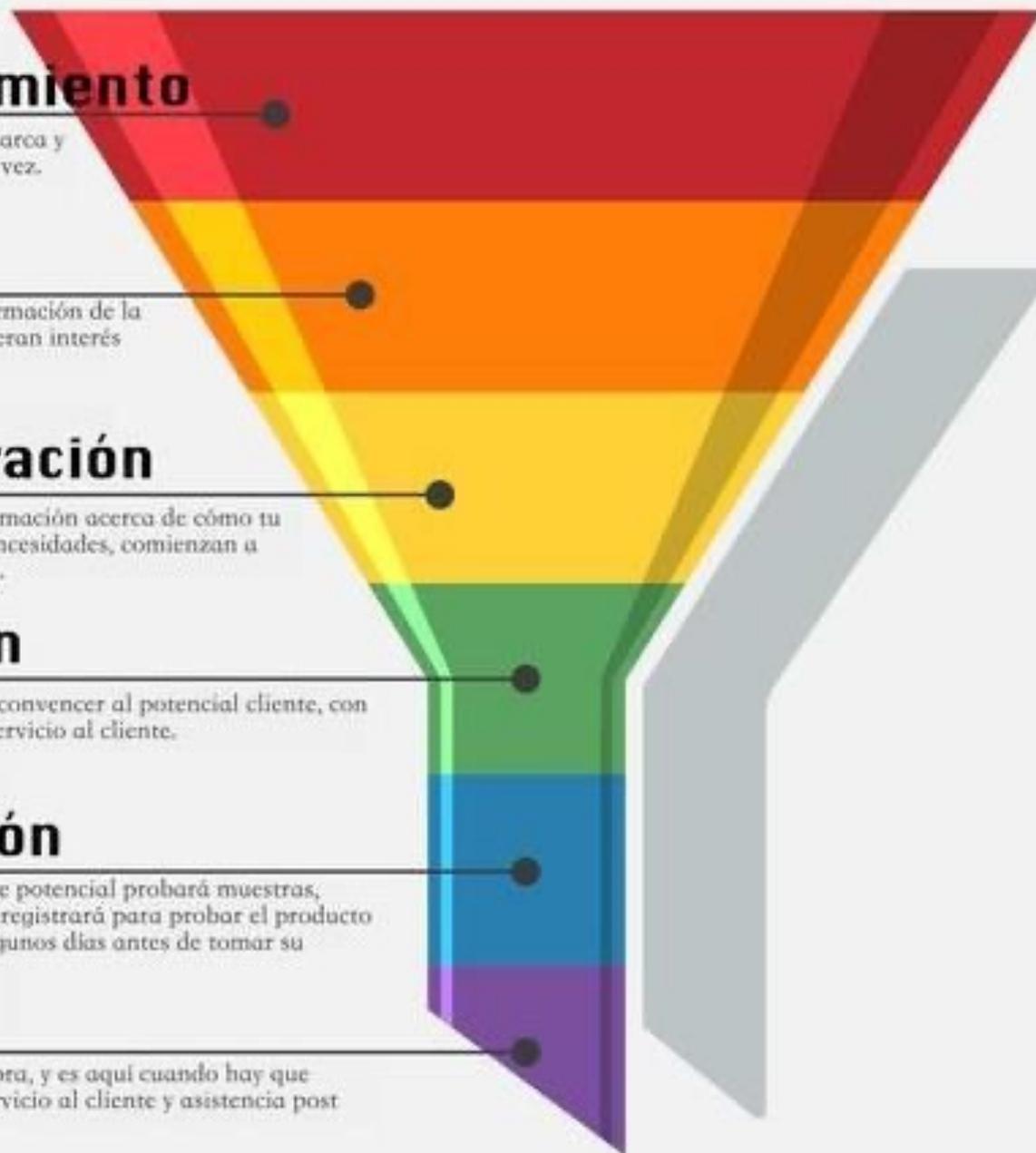
Evaluación

En esta etapa, el cliente potencial probará muestras, prototipos, demos o se registrará para probar el producto o servicio gratis por algunos días antes de tomar su decisión final.



Compra

El cliente hará su compra, y es aquí cuando hay que garantizar el mayor servicio al cliente y asistencia post venta.





MASTERCLASS

ETAPAS DE EMBUDO DE VENTAS DIGITAL





MASTERCLASS





MASTERCLASS

Continuara