

Escuchando con Empatía

¿Le gustaría aumentar sus INTIMACY SKILLS? ¿Quiere saber porque el escuchar generalmente BREAKS DOWN? ¿Qué tal le gustaría realmente poder 'estar ahí' con un amigo que se siente mal?

Estos son consejos para ayudarle a convertirse en experto en escuchar.

¿Que es el Escuchar Empáticamente?

El Escuchar Empáticamente es una mezcla de destrezas y conciencia de comunicación (¿) que podemos usar cuando realmente queremos conectarnos de manera genuina. Uno puede usarla para dar aplauso (¿) cuando alguien logra una victoria o para ayudar a descubrir lo que realmente le está sucediendo. Y como resultado nos queda una sensación de mayor conexión, RELIEF, y gozo.

¿Alguna vez te has sentido realmente emocionado por algo y luego decepcionado por la respuesta que recibiste? Por ejemplo, si dices, “*¡Por fin pude pagarle a mi hermano lo que le debía!*” quizás un amigo te ofrece una respuesta FLIPPANT como “*¿y que importa ¡volverás a endeudarte dentro de poco* “. O en un esfuerzo equivocado por celebrar contigo, quizás sin pensarlo, dirige el tema, hacia si mismo, “*¡Felicidades! Yo logré eso hace dos años.*”

Con empatía, sin embargo, como el enfoque se mantiene sobre la persona que está hablando, se disfruta durante más tiempo. Si la respuesta de tu amigo fuera, “*¡Vaya, me imagino que es un gran alivio!*” podrías sentirte alentado a continuar. “*Si. Algunas veces siento que me estoy hundiendo en deudas.*”

Una persona que escucha empáticamente se queda contigo hasta que la conversación está completa.

“*Parece que te has sentido muy desesperado a veces. Me imagino que has estado deseando tener un comienzo nuevo.*”

Podrías responder: “*Exactamente. Necesito empezar a ahorrar en vez de siempre estar viviendo a la deriva.*”

La persona que te escucha podría contestar. “*Me imagino que lo que te gustaría es tener mayor seguridad financiera*”

“*Precisamente*”.

¿Puedes ver lo diferente que es escuchar de esta forma?

Cuando el enfoque está verdaderamente en la persona que está hablando, las dos personas tienen una experiencia más profunda, más significativa(?). Se convierte en una exploración mutua. En vez de hacerle algo “a” a la persona, hacemos algo con ella.

¿Cómo puede uno Escuchar más Empáticamente?

En primer lugar, se trata de dar atención de alta calidad. El tener una actitud alerta y que acepta ayuda a la persona a la persona a expresar claramente lo que está tratando de decir.

Primero, enfóquese en descubrir las necesidades no cumplidas de la persona, y **después** presente las suyas. Después de esto, trabajen juntos para encontrar una solución. Empiece con la intención de conectarse con la otra persona. No se atore en tratar de ‘hacerlo bien’. No se trata de ser astuto/inteligente. Algunas veces, hasta el conectarnos en silencio ayuda. Es la intención lo que cuenta.

Para adivinar cual es la necesidad no cumplida, pregúntate a ti mismo: “¿*Que puede estar pensando? ¿Que puede estar queriendo?*”

Cuando la persona pause al hablar ayúdale a aclarar sus sentimientos (o tan sólo sus necesidades) usando frases ‘adivinatoras’ como por ejemplo:

¿Parece que desearías....?

¿Estabas deseando...?

¿Esperabas...?

Este es un proceso parecido al ir pelando una cebolla. Prepárate para escuchar lo que la persona siente, desea y necesita, y aún que el tema vaya cambiando en cuanto vas quitando capas. No te sientas que has fallado cuando la respuesta es ‘no’. Simplemente usa esa información para que tu próxima frase adivinadora sea mejor.”

Si te atorras, trata de hacer un resumen. “¿*Te puedo decir lo que entendí hasta aquí?*” o puedes decir “*Estoy atorado, me ayudaría mucho el ayudarte mejor si supiera más acerca de lo estás queriendo. ¿ Me podrías ayudar?*”

Si te sientes cansado o tienes otras obligaciones, pide que se reúnan en un mejor momento. Quizás podrías decir, “*Me estoy sintiendo frustrado y TORN ahora porque realmente quiero escuchar lo que me estás diciendo y al mismo tiempo estoy distraído por una cita que está por venir. Me gustaría esperar hasta que te pueda dar mi atención completa, porque tú eres importante para mí. ¿Cómo te sentirías si dejáramos de hablar dentro de un momento y continuáramos esta noche*”

He aquí una muestra de un diálogo

-¡A nadie parece importarle lo que sucede en el mundo hoy día!

-Parece que estás desalentado”

-Has perdido la esperanza”

-Es que odio ver que haya tanta destrucción y mal aprovechamiento de las cosas

-Te gustaría que el mundo fuera más seguro

-Sí, quisiera que la gente le diera más valor a la educación en vez de a las cárceles.

-Me parece que desearías que la gente se despertara y cambiara sus prioridades antes de que sea demasiado tarde. ¿Estoy en lo correcto o no?

-Exactamente

-¿Te gustaría escuchar como yo lidio con temas como ese?

Dos sugerencias más

NO TOMES LAS COSAS A PECHO. Al escuchar, el aceptar la crítica a pecho es

nuestra mayor falta de cálculo. Todos cometemos este error. El secreto más importante para poder escuchar bien es saber que cuando la gente se queja realmente están expresando de manera muy pobre, poco efectiva sus propios sentimientos y necesidades.

La expresión “Eres tan incompetente” podría expresarse más correctamente diciendo: “Estoy muy exasperada/frustrada. Me gustaría poder explicar las cosas de la manera lo suficientemente clara, que así pudieras hacerlas bien la primera vez que trates.

Si escuchas una oración que empieza con “tu...” trata de decir algo así:

“Me parece que estás molesto. ¿Te gustaría que las cosas se hicieran de manera diferente?”

Si alguien dice: “*Nunca me escuchas*”, en lugar de reaccionar defensivamente podrías decir, “*Quisieras que te diera mi entera atención ahora mismo*”.

La persona quizás quiso decir: “*Estoy frustrado. Me gustaría que me dieran su atención completa ahora. ¿Estarías dispuesto a dejar que la máquina conteste las llamadas mientras planeamos?*”

Nuevamente, para recibir crítica es necesario escuchar con empatía para encontrar la necesidad no satisfecha. Al escuchar la necesidad de la persona no tendrás la tentación de defenderte y estarás más disponible para poder conectarte.

NO BUSQUES LA ATENCION – DON’T GRAB THE SPOTLIGHT

Cuando nos comprometemos, ya sea en silencio o en voz alta estamos haciendo un acuerdo muy en serio. Se nos está confiando la vulnerabilidad de otra persona. A menudo al estar escuchando sentimos una tentación enorme de interrumpir. Sin querer le estamos pidiendo a la persona que se enfoque en nosotros. Sentimos que tenemos justificación pues estamos convencidos que la información que ofreceremos es valiosa y puede ayudar mucho a la otra persona.

10 Obstáculos en el camino de Escuchar con Empatía

Las diez maneras más comunes de cambiar el enfoque de la persona a quien estamos escuchando y poner la atención en nosotros son las siguientes:

Dando consejos – tratando de arreglar el problema

“Yo pienso que tú deberías”

“Si yo fuera tú”

“En tu lugar”

“Hay un muy buen libro sobre...”

Dar una explicación

“Yo hubiera llamado pero...”

“Ella solo dijo eso porque tú...”

“Pero yo no tuve la intención de...”

Corregir

“Así no fueron las cosas”

“Pero tu eres el que...”

“¡Espera! Yo nunca dije eso”

Consolar

“No fue culpa tuya”

“Hiciste tu mayor esfuerzo”

“Pudiera haber sido peor”

Contar un cuento

“Eso me recuerda una vez cuando yo...”

“Entiendo como te sientes... ayer...”

Apagar los Sentimientos (Shut down Feelings)

“Aconténtate/Ponte contento, no te enojés tanto”.

“Ya deja de estar sintiendo lástima por ti mismo”.

Simpatizar (conmiserar)

“Ay, pobre de ti”

“Como puede alguien hacer eso”

Investigar/Interrogar

“Que te ha hecho hacer eso”

“Cuando pasó esto?”

“¿Por qué no llamaste?”

Evaluar/Educar

Eres muy poco realista.

Lo malo con ellos es que...

Que cree que te está diciendo. (what is this telling you)

Si no te pusieras tan a la defensiva

One up

“Eso no es nada, escucha esto.”

El momento de decir las cosas es muy importante. Estas tentaciones en realidad son esfuerzos prematuros por ‘conectarnos’ pues a menudo aparecen con intenciones NURTURING.

No son ‘equivocadas’ pero el momento no es el apropiado.

Si la persona a quien se está escuchando está describiendo su necesidad más profunda.

Busque respuestas que indiquen que el proceso ya ha llegado a su final al escuchar que la persona dice “Eso es.” “Exacto”

Use su intuición para definir si el momento es correcto o pregunte a la persona si está lista para escuchar.

“Sientes que te escuche realmente o hay algo más que desearías que yo entendiera.”

“Me conmovió lo que dijiste. Me gustaría que te dijera lo que siento al respecto.”

“Tengo curiosidad acerca de esto. ¿Te puedo hacer unas cuantas preguntas?”

“Tengo una sugerencia. ¿Quieres oírla ahora o prefieres que continuemos?”

“Tengo una experiencia similar que podría ser útil. ¿Te gustaría escucharla?”

“Recuerdo la situación de una manera un poco diferente. (I’m remembering it a little differently). ¿Estarías dispuesto/a a escuchar mi versión?”

“Dada la situación, ¿te gustaría que buscáramos soluciones juntos?”

El escuchar con Empatía es una combinación de 1) tener la intención de conectarse con la otra persona 2) enfocarse en aclarar las necesidades de la persona que está hablando 3. Recordar que la crítica es una mala expresión de los sentimientos y las necesidades no satisfechas (unmet needs) 4) Revisando si el momento es propio para ofrecer sentimientos, sugerencias, correcciones.

Holley Humphrey es miembro de la Asociación Nacional de Presentadores y una entrenadora certificada del Centro de la Comunicación No Violenta en Grants Pass, Oregon, Estados Unidos. Se ofrecen talleres, videos y manuales de trabajo.
www.empathymagic.com (541) 862-2043 holley@empathymagic.com