

Escuchar con Empatía

¿Te gustaría aumentar la calidad en tu relación de pareja? ¿Te gustaría saber por qué la comunicación se interrumpe a menudo? ¿Te gustaría realmente poder “estar ahí” con una amiga que se está sintiendo mal?

Estos son algunos consejos para ayudarte a mejorar tu habilidad para escucharles:

¿Qué es el Escuchar Empáticamente?

Escuchar Empáticamente es una mezcla de destrezas y conciencia de comunicación que podemos usar cuando realmente queremos conectarnos de manera genuina. Por ejemplo, se podría utilizar para dar un 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, alivio, y alegría.

¿Alguna vez te has sentido realmente emocionada por algo y luego decepcionada por la respuesta que recibiste? Por ejemplo, si dices, “*¡Por fin pude pagar mi tarjeta de crédito!*” quizás una amiga te ofrece una respuesta superficial como: “*¿y qué importa?, ¡volverás a endeudarte dentro de poco!*” o, en un esfuerzo fallido de celebrar contigo, quizás sin pensarlo, dirige el tema, hacia sí misma, “*¡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 amiga fuera, “*¡Vaya, me imagino que debes sentir un gran alivio!*” podrías sentirte más alentada a continuar. “*Sí, algunas veces siento que me estoy hundiendo en deudas.*”

Una persona que escucha empáticamente se queda contigo hasta que la conversación esté completa: “*Parece que a veces te has sentido muy desesperado. Me imagino que has estado anhelando empezar de cero.*”

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 estabilidad económica*”

“*¡Precisamente!*”.

¿Te das cuenta de 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. La comunicación se convierte en una exploración mutua. En vez de hacerle algo “PARA” a la persona, hacemos algo “CON” ella.

¿Cómo Puedo Escuchar Más Empáticamente?

En primer lugar, se trata de brindar atención de alta calidad. El tener una actitud de aceptación genuina y que ofrece ayuda a la persona para poder expresar claramente lo que está tratando de decir. Primero, enfócate en descubrir las necesidades insatisfechas de la otra persona, y después presenta las tuyas. Después de esto, trabajen juntas para encontrar una solución.

Empieza con la intención de conectarte con la otra persona. No te distraigas tratando de hacerlo a la perfección. No se trata de ser ingeniosa/astuta. Algunas veces, inclusive el conectarnos en silencio ayuda. La intención es lo que cuenta.

Para averiguar cuál es la necesidad insatisfecha, pregúntate a ti misma: “¿Qué puede estar sintiendo? ¿Qué puede estar queriendo o necesitando?”

Cuando ella pausa al hablar, ayúdala a aclarar sus sentimientos (o tan sólo sus necesidades) tratando de averiguar con frases de búsqueda 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, aunque el tema vaya cambiando en cuanto vas quitando capas. No te desanimes cuando la respuesta sea un “No”. Simplemente usa esa información para “refinar tu búsqueda”.

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

Si te sientes cansada o tienes otras obligaciones, pídele que se reúnan en un mejor momento, expresando tus sentimientos y necesidades honestamente. Quizás podrías decir, “Me estoy sintiendo frustrada y confundida en este momento porque realmente quiero escuchar lo que me estás diciendo y al mismo tiempo estoy distraída por una cita que tengo pendiente. 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?”

A continuación te presento una muestra de un diálogo:

-“¡A nadie parece importarles lo que sucede en el mundo hoy en día!”

-“Parece que estás desalentada”

-“¿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. ¿Estás de acuerdo?”

-“¡Exactamente!”

-“¿Te gustaría escuchar cómo me ocupo de con temas como este?”

Dos sugerencias adicionales:

1. NO TOMES LAS COSAS A PECHO. Cuando escuchamos, el recibir la crítica a pecho es nuestra mayor equivocación. Todos lo hacemos. El secreto más importante para poder escuchar bien es saber que cuando la gente se queja intentando expresar sus sentimientos y emociones equivocadamente al hacerlo en una forma poco descriptiva de 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 manera suficientemente clara, para que así pudieras hacerlas bien la primera vez que trates*”.

Si escuchas una oración que empiece con “tú...” trata de decir algo como...“*Me parece que estás molesta. ¿Te gustaría que las cosas se hicieran de forma diferente?*”

Si alguien te dice: “*Nunca me escuchas*”, en lugar de reaccionar defensivamente podrías decir, “*¿Te gustaría que te diera mi atención completa ahora mismo?*”.

La persona quizás quiso decir: “*Estoy frustrada. Me gustaría que me dieras tu atención completa ahora mismo. ¿Estarías dispuesta a dejar que la máquina conteste las llamadas mientras hablamos?*”

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.

2. NO SEAS EL CENTRO DE ATENCIÓN

Cuando nos comprometemos a escuchar, ya sea en silencio o en voz alta estamos haciendo un acuerdo serio. Se nos está confiando la vulnerabilidad de la 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 la razón pues estamos convencidos de que la información que ofreceremos es valiosa y puede ayudar mucho a la otra persona.

10 Obstáculos en el Camino Hacia Poder 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:

1. 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...”

2. Dar una explicación...

“Yo hubiera llamado pero...”

“Ella solo dijo eso porque tú...” “Pero yo no tuve la intención de...”

3. Corregir

“Así no fueron las cosas”

“Pero tú eres la que...”

“¡Espera! Yo nunca dije eso”

4. Confortar

“No fue culpa tuya”

“Hiciste tu mayor esfuerzo”

“Pudo haber sido peor”

5. Contar una historia

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

“Entiendo como te sientes... ayer...”

6. Apagar los Sentimientos

“Ponte contenta, no te enojas tanto”.

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

7. Simpatizar

“Ay, pobre de tí”

“¿Cómo puede alguien hacer eso?”

8. Investigar/Interrogar

“¿Qué te ha hecho hacer eso?”

“¿Cuando pasó esto?”

“¿Por qué no llamaste?”

9. Evaluar/Educar

“Eres muy poco realista”

“Lo malo con ellas es que...”

¿Qué te dice esto?

“Si no te pusieras tan a la defensiva”

10. Dirigir la conversación hacia tí misma

“Eso no es nada, escucha lo que me pasó a mí.”

Saber Escoger el Momento es Muy Importante!

Estas tentaciones en realidad son esfuerzos “prematurados” para conectarnos pues a menudo aparecen con intenciones de afecto. No son “incorrectas” pero el momento no es el apropiado si la persona a que está hablando todavía está describiendo su necesidad más importante. Escucha respuestas que indiquen que el proceso ya ha llegado a su final como: “¡Eso es!”, “¡Exactamente!” Utiliza tu intuición para definir si el momento es correcto o pregúntale a la persona si está lista para escuchar.

- “¿Sientes que te escuché 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 algunas preguntas?”
- “Tengo una sugerencia. ¿Quieres oírla ahora o prefieres que te la diga en otro momento?”
- “Tengo una experiencia similar que podría ser útil. ¿Te gustaría escucharla?”
- “Recuerdo la situación de una manera un poco diferente. ¿Estarías dispuesta escuchar mi versión?”
- “Dada la situación, ¿te gustaría que buscáramos soluciones juntas?”

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 expresión negativa de los sentimientos y las necesidades insatisfechas. 4) Revisar si es el momento apropiado para ofrecer sugerencias, opiniones o correctivos.

Holley Humphrey pertenece a la Asociación Nacional de Presentadores (*National Speakers Association*) y es una entrenadora certificada del Centro de la Comunicación No Violenta en Saint Augustine Beach, Florida, Estados Unidos. Diferentes Talleres, videos y manuales de trabajo están disponibles a través de:

www.empathymagic.com, Correo Electrónico: holley@empathymagic.com Te puedes comunicar con Holley en inglés, español o francés.