

## DE LA SORDERA EMOCIONAL A LA EMPATIA SOCIAL

*“Lo que estas haciendo habla tan alto que no puedo escuchar lo que dices”  
Emerson*

*“No sabe hablar quien no sabe callar”. Pitágoras*



NADIE ME ENTIENDE...  
Entre lo que pienso  
Lo que deseo decir  
Lo que creo que digo  
Lo que en realidad digo  
Lo que tú deseas escuchar  
Lo que realmente escuchas  
Lo que deseas comprender  
Lo que crees que comprendes y,  
Lo que realmente comprendes  
Existen 9 posibilidades de que se  
produzca un mal entendido  
Simplemente...sucede!!!

### EMPATÍA Y COMUNICACIÓN: EL ARTE DE ESCUCHAR

Escuchar parece una actividad muy simple, incluso la mayoría de las personas la asocian con una actitud pasiva, sin embargo, escuchar (eficiente y empáticamente) es algo **bien difícil**, como lo confirma tanto nuestra vida diaria como los procesos sociales (escuela, empresa, instituciones políticas, etc.)

Para escuchar se necesita **una actitud paciente y una buena dosis de autocontrol**, además de todas las habilidades intelectuales que presupone la comunicación.

**Con qué facilidad**, cuando estamos escuchando a otra persona, en vez de prestarle atención estamos pensando lo que vamos a decir nosotros en nuestra próxima intervención, o estamos interpretando ya lo que nos dice, o simplemente perdemos el hilo recordando nuestros asuntos personales, o descalificamos lo que estamos oyendo en base a nuestras propias informaciones (que pueden ser correctas o erróneas), o escuchamos desde una actitud determinada o bien desde un estado anímico específico (por ejemplo: de rechazo al interlocutor).

A la escucha eficiente la podríamos llamar escucha activa, y podemos definirla como “el esfuerzo físico y mental de querer captar con atención la totalidad del mensaje que se emite, tratando de interpretar el significado correcto del mismo, a través del comunicado verbal y no verbal que realiza el emisor, e indicándole mediante la retroalimentación lo que creemos que hemos entendido”. **EMPATÍA Y COMUNICACIÓN.**

**¿Por qué es tan difícil escuchar empáticamente?  
¿Qué es lo que produce “escuchas” diferentes?**



**NUESTRA BIOLOGÍA:** Escuchamos diferente de los perros. Un hombre de 85 años escucha diferente que un muchacho de 20 años. Nuestra biología nos produce diferentes capacidades de escucha.

**CONTEXTO DONDE NACIMOS:** Nuestra escucha es diferente a la que tienen los nacidos en Borneo, ellos tienen un contexto social diferente al nuestro. También varía de acuerdo con la época en que nacimos. Nuestra escucha no es la misma que tenían nuestros próceres de la Independencia. Pensemos en nuestro himno nacional, ¿lo escuchamos de la misma manera nosotros que un habitante de Francia o de Singapur?

**NUESTRA HISTORIA PERSONAL:** Interpretamos diferente las cosas de acuerdo con la historia que cada uno tiene y las experiencias vividas. Piense en una música que le recuerde algún momento romántico de su vida. No la va a escuchar de la misma manera si está con esa persona o si ya no la ve más porque lo/la engañó.

**NUESTRAS DISTINCIONES:** Si yo no sé nada de música mi escucha de un concierto es diferente a la que tiene alguien avezado en ese tema. Lo mismo me sucede frente a una conferencia, si entiendo del tema que están tratando es algo muy diferente a que si no tengo distinciones de lo que están hablando.

**LA EMOCIONALIDAD:** No escucho lo mismo si estoy en un buen día a si estoy transitando un día negro donde todo me sale mal. Mi estado de ánimo me predispone a diferentes niveles y calidades de escucha.

**NUESTRAS INTERPRETACIONES:** Podemos pensar casi cinco veces más rápido de lo que podemos hablar... Está todo dicho... A esto hay que agregar que a su vez nuestras interpretaciones provienen de **las creencias que sostenemos, de nuestros juicios y de nuestros prejuicios.**

Cada vez que escuchamos -si escuchamos atentamente estamos entendiendo el **'qué'** de la comunicación- suelen aparecer (nos) dos preguntas (conciente o inconscientemente):

1. **¿Para qué dice lo que dice? (intencionalidad)**
2. **¿Cuáles son las derivaciones de lo que dice? (consecuencias presentes y futuras)**

El "para qué" suele terminar en una **apreciación subjetiva** (*'me quiere herir'*), cuando en realidad esa pregunta debe ser más objetiva, y expresarse con un **'POR QUÉ DICE LO QUE DICE'**.

Y acerca de las derivaciones, debemos siempre **efectuar verificaciones** (a través del diálogo) para cerciorarnos de que nuestras conclusiones **son correctas o compartidas**, para que la comunicación termine siendo verdaderamente efectiva.

*"No vemos las cosas tal como son, sino tal como somos"*  
*Del Talmud*

Sus directrices para mejorar el modo de escuchar establecen cinco pasos:

1. **Mantener contacto visual con el que habla.**
2. **No interrumpir sus frases.**
3. **Responder de manera sincera.**
4. **Comprender el proceso, no sólo las conclusiones.**
5. **No imponer el punto de vista propio, sino escuchar con sensibilidad para desarrollar las conclusiones del orador.**

La escucha y la efectividad

- **OIR:** fenómeno biológico (distinguir sonidos)
- **ESCUCHAR:** fenómeno interpretativo del lenguaje
- **ESCUCHAR = OIR + INTERPRETAR**



EL ESCUCHAR ES UN FACTOR FUNDAMENTAL EN EL LENGUAJE

**EL ESCUCHAR VALIDA EL HABLAR**

ES LO QUE CONFIERE SENTIDO A LO QUE DECIMOS



El **escuchar** le da validez al hablar, porque es el escuchar y no el hablar lo que da sentido a lo que decimos.

*Una mujer excedida en peso maneja un auto junto con su hija por un camino de cornisa en Córdoba. De repente de la mano contraria aparece otro auto manejado por un señor que al pasar al lado de ella le grita. Vacas!!!*

*La señora se indigna al escucharlo, comienza a insultarlo como mirando para atrás y mientras tanto desarrolla toda una conversación interna de lo gorda que debe estar para generar que este señor le haya gritado eso.*

*De repente da una vuelta cerrada y encuentra que su camino está lleno de vacas.*

*Ya es demasiado tarde. No hace a tiempo a frenar.*

*Si tan solo hubiera podido escuchar el aviso que le dieron del otro auto!!!!*

En el cuento, lo que precipitó el accidente fue la escucha que no existió. Es por eso que decimos que:

*“Nosotros decimos lo que decimos, pero el otro escucha lo que escucha”*

Lo decimos para convalidar que la clave del “escuchar” no está en el contenido del mensaje del que habla, sino en la interpretación que hace el oyente sobre lo dicho y cómo esto modifica su ámbito de acciones y posibilidades futuras.

*Normalmente damos por sentado que lo que escuchamos  
es lo que se ha dicho  
y suponemos que lo que decimos  
es lo que las personas van a escuchar  
Rafael Echeverría*

- ✦ ¿Cuántas veces te pasa lo mismo?
- ✦ ¿Cuántas veces creés que sabés de lo que te están hablando?
- ✦ ¿Cuántas veces suponés lo que te van a decir?
- ✦ ¿Cuántas veces te vas a tu conversación interna y dejás de escuchar lo que el otro te dice?
- ✦ ¿Cuántas veces pretendés que lo que le pasa al otro tenga que ver con lo que te pasa a vos?
- ✦ ¿Cuántas veces mientras el otro te habla te vas a tu conversación interna y dejás de escuchar lo que te dicen?
- ✦ ¿Cuántas veces creés que ya sabés de lo que te están hablando?
- ✦ ¿Cuántas veces escuchás sólo el principio de la conversación, suponiendo lo que te van a terminar diciendo?

Hasta aquí, ¿cómo dirías que es tu forma de escuchar?

.....

.....



### **APRENDA A ESCUCHAR A LOS DEMÁS**

¿Escucha Ud. a los demás, subordinados, pares, superiores? ¿Realmente los escucha? Permitir a los empleados, colegas y colaboradores hablar, no es lo mismo que escuchar. Ud. tiene que aprender a escuchar, de la misma manera que Ud. aprende cualquier otra cosa en la que Ud. quiere tener éxito. Aquí le ofrecemos algunas recomendaciones para lograrlo:

- 👂 **Convéncese que Ud. puede hacerlo mejor.** Los estudios muestran que la conciencia sola es la más grande contribuyente para mejorar al oyente. Algunos expertos sostienen que el 50% o más del promedio del mejoramiento potencial del adulto como oyente puede venir de darse cuenta que él o ella tiene malos hábitos de oyente y que es capaz de saber escuchar mucho mejor.
- 👂 **Practique.** Lo que toma el saber escuchar ha sido conocido por más de cien años. Hay una sola manera para ser un buen oyente. Primero, estar consciente que Ud. no es tan bueno como Ud. podría ser. Segundo, Ud. consigue ser realmente bueno en saber escuchar, si Ud. practica, practica y practica.
- 👂 **Comience sus propios comentarios parafraseando a la otra persona.** Esto le dice a ella que Ud. ha estado escuchando, y tratando de comprender; también le ayuda a Ud. a aclarar los asuntos en su propia mente, antes de hablar. Además, al parafrasear, Ud. puede averiguar cuán bien ha estado escuchando. Luego que la persona ha dejado de hablar, diga: "Lo que he entendido de lo que Ud. ha dicho es..." y entonces repita lo que Ud. simplemente ha comprendido. Tales "controles de la realidad" son más importantes cuando Ud. está tratando un asunto emocional, por ejemplo cuando un subordinado charla con Ud. sobre un problema con un compañero de trabajo. La emoción tiende a hacer a la persona menos clara. De Ud. depende asegurarse que está recibiendo el verdadero mensaje de la otra persona. En tales ocasiones, podría preguntar, "¿Es esto lo que Ud. está tratando de decirme?" y refrasee lo que Ud. piensa que la

persona está tratando de decir. Luego, por su respuesta, asegúrese que Ud. ha interpretado correctamente lo dicho por la persona. Mediante estas preguntas, Ud. también consigue que la otra persona le dé a Ud. las elaboraciones, correcciones y ajustes a lo expresado, que pueden, a veces, hacer una diferencia muy importante.

Una manera para probar su progreso en este aspecto, es grabar sus conversaciones telefónicas. Vuélvalas a oír y anote cuán frecuentemente Ud. hizo preguntas y rephraseó lo que la otra persona dijo.

- 👉 **Conquiste el temor del silencio.** El impulso para llenar un silencio puede ser casi irresistible. Es mejor no hablar inmediatamente después que se produce un silencio, sin importar lo que la otra persona haya dicho. Aún cuando le hayan hecho una pregunta para la cual Ud. tiene una respuesta lista, tómese un momento para pensar.

**Si la otra parte deja de hablar, comience a contar y manténgase haciéndolo hasta que ella vuelva a hablar. No se precipite a llenar el silencio. Adquiera la práctica de hacer pausas al hablar, eso le permite pensar, analizar la situación, fijarse en el tono de voz de la otra persona, apreciar las cosas que pueden ser diferentes de lo que Ud. había previsto, todo lo cual le permitirá escuchar mejor y dar mejores respuestas.**

¿Qué pasaría si Ud. se enfrenta en una negociación a otra persona que es también un buen oyente? ¿Podría ocurrir un silencio embarazoso? Todo lo contrario, cada uno de esos negociadores haría una gran cantidad de buenas preguntas al otro, escucharía las respuestas del otro, y valoraría la información obtenida formulando términos de un acuerdo, en el que se refleje lo que es importante para cada parte. De esa manera, los enfrentamientos que podrían haberse prolongado tediosamente por días, pueden resolverse en horas.

- 👉 **Tome nota.** Esto anuncia a la otra persona que Ud. tiene mucho interés en escucharla, tanto que Ud. está anotando lo que él o ella dice. Eso también lo mantiene a Ud. ocupado y así Ud. no puede hablar mucho. Además, eso le permite a Ud. concluir la conversación diciendo, "Puedo volver a mis notas y revisar las cosas que Ud. dijo que son importantes para Ud. sobre este tema".
- 👉 **Ponga su trabajo a un lado.** Tan pronto un empleado venga a Ud. y quiera hablar, ponga en la gaveta cualquier cosa en la que esté trabajando. Evite toda tentación para hacer cualquier cosa, que no sea dar completa atención al empleado.



- ☞ **Muérdase la lengua.** Una de las primeras señales que alguien no está escuchando, es cuando él o ella corta a quien está hablando en media oración o medio pensamiento. Asegúrese que su empleado ha terminado, antes de que Ud. comience a hablar.
  
- ☞ **Sonría e inclínese hacia adelante.** Ud. se asombrará del efecto que una simple sonrisa puede tener. Sonriendo e inclinándose hacia adelante, Ud. envía el mensaje que Ud. está completamente interesado en lo que la persona dice. Siempre haga preguntas. **Ellas le dicen que Ud. ha estado escuchando, y que está verdaderamente comprometido para resolver cualquier tema que está siendo presentado.**



Reflexión sobre ser una mujer invisible y aprender a escuchar desde la humildad

<http://www.youtube.com/watch?v=NMqcRonXopU>

### **PARA MEJORAR DRAMÁTICAMENTE SU HABILIDAD DE ESCUCHAR EN UNA REUNIÓN:**

- 1.** Considere que todos sus conocimientos, ideas y opiniones están en función de su perspectiva o su punto de vista único. Considere que los conocimientos, ideas y opiniones de los demás están en función de los puntos de vista de ellos. Todos son *válidos* y *verdaderos* para el interlocutor.
  
- 2.** Preste atención a su propio punto de vista, especialmente a la forma en que se relaciona con los otros. Hacer esto le ayudará a discernir sus propias creencias y valores y a estar más cómodo con ellos.
  
- 3.** Recuerde que considerar una cuestión desde diferentes puntos de vista es lo que hace que un equipo sea inteligente. Por lo tanto valore la oportunidad de reunirse con personas que perciben las cosas de una manera diferente a la suya.
  
- 4.** Practique la "grabación de lo escuchado". Escuche a los otros con su grabadora interna encendida para que les pueda repetir sus palabras exactamente. Esta práctica poderosa le permite desarrollar la capacidad de reconocer los puntos de vista de los demás. Haga esto cuando sea crucial que alguien sea escuchado.

**5.** Escuche a los otros con la intención de integrar sus propios puntos de vista con la mayor parte de las opiniones de los demás. Sin embargo, para lograrlo debe estar dispuesto a escuchar (y validar) todos los puntos de vista, no solo cuando esté de acuerdo con ellos, sino siempre.

**6.** Elimine las palabras "correcto" e "incorrecto" de su vocabulario. Reemplácelas por "funciona" o "no funciona" (por ejemplo, "eso funciona para mí" y "eso no funciona desde mi punto de vista"). Inténtelo durante tres días y vea si se puede sentir menos crítico y más abierto a puntos de vista múltiples.

### **ESCUCHAMOS DESDE:**

- Nuestro estado de ánimo.
- La historia y las vivencias que tuvimos.
- La conversación interna en la que estamos.
- Las distinciones que tenemos.
- Las creencias que sostenemos, nuestros juicios.
- La postura corporal que mostramos.
- La zona de confort en la que estamos.
- El contexto o las circunstancias en el que nos encontramos.
- Esa persona especial que somos.

### **¿PARA QUÉ PUEDES UTILIZAR EN TU VIDA ESTAS DISTINCIONES EN EL ESCUCHAR?**

- Para mejorar tu comunicación.
- Para mejorar tus relaciones.
- Para entender diferentes posturas.
- Para acallar el murmullo de tu conversación interna.
- Para lograr tus metas.
- Para enriquecer tus conocimientos.

*“Aprende a escuchar las oportunidades  
porque muchas veces ellas están golpeando a tu puerta  
pero lo suelen hacer muy bajito”*



La clave del “escuchar” no está en el contenido del mensaje del que habla, sino en la interpretación que hace el oyente sobre lo dicho y cómo esto modifica su ámbito de acciones y posibilidades futuras.

*“Todo ha sido dicho pero como nadie escucha  
es necesario volver a empezar”*

*“¿Podrías simplemente escuchar?”*

*Cuando te pido que me escuches y tú empiezas a darme consejos, yo interpreto que no escuchaste mi pedido.*

*Cuando te pido que me escuches y tú empiezas a decirme el porqué yo no debería sentirme de esta forma creo que estás metiéndote con mis sentimientos.*

*Cuando te pido que me escuches y tú sientes que tienes que hacer algo para solucionar mi problema pienso que estás errado aunque te parezca extraño.*

*¡¡Escúchame!!*

*Lo que yo te pido es sólo que me escuches, no tienes que hablar ni hacer nada.  
Sólo escúchame”.*

**Veamos ahora las distinciones que tenemos que tener en cuenta en la escucha.**

### Distinciones de la escucha

- Escuchar las palabras que se dicen.
- Escuchar las acciones en el lenguaje que aparecen.
- Escuchar la inquietud que el otro trae a la conversación.
- Escuchar el estado de ánimo desde el cual habla.
- Escuchar el contexto en el cual es dicho lo que se dice.
- Escuchar el ámbito de acciones posibles que se comprometen o hacen lo posible al decir lo que se dijo.
- Escuchar la interpretación que generamos de lo que escuchamos.
- Escuchar los trasfondos de la conversación.
- Escuchar el espacio de posibilidades que se abre o se cierra.
- Las emociones que están en juego.
- Las historias personales (background)
- La historia y la confianza generada entre las partes.

- Prácticas sociales (cultura)

### Ámbitos de la escucha

- **De la acción.** Las acciones comprendidas en el hablar.
- **De las inquietudes.** Lo que el otro necesita antes de que lo pida.
- **De lo posible.** El espacio de posibilidades que se abre o se cierra a partir de lo dicho. El mundo que pone a mis pies lo dicho.
- **Del alma.** Llegar a ese espacio especial de cada uno, donde se revela la auténtica forma de ser de cada uno.

Deseo compartir con ustedes las palabras de mi maestro en lo referente a coaching sobre escuchar desde el alma. Por **Alejandro Gustavo Marchesán** – Abril 2005.

### **ESCUCHA DEL ALMA**

Lo peor que puede pasarle a un buque en un temporal es estar amarrado a puerto, que se golpea contra el muelle y se puede dañar rápidamente. Uno se cree que está más seguro.

Llegamos ahora a trabajar el tema de la escucha. Llegamos al “Escuchar desde el Alma”. ¿Desde dónde venís? ¿Cuál es tu lugar de partida para llegar al lugar que vas a llegar?

En los espacios se comienzan a conversar, hay idas y vueltas, pero en algún momento necesitamos definir una distinción.

Los resultados que se producen en la vida se constituyen en las acciones que tomamos. Esta **A – R, acción – resultado**, también lo definimos **Poder**, donde no sólo hablamos de poder como la capacidad de tomar acción, sino la capacidad de tomar acción y generar los resultados que te propones. Una persona es poderosa cuando toma acción y produce el resultado que se propone. La fuente de este poder son las relaciones. A mayor calidad de relaciones, como trasfondo, mayor posibilidad de ejercer poder, siempre hablando desde la Ontología.

Ese poder se opera, ejerce, es funcional al tipo de observador que sos.

En versión ampliada sería: **observador – acción y resultado**. Toda acción se toma en el campo de observación de un ser humano y esa acción va a producir determinado resultado.

Pero después empezó a aparecer algo más atrás, que era: este observador es una especie de ámbito flexible, este observador se constituye en una determinada manera de ser, ¿qué tipo de observador soy en este momento? Va a expresar la manera de ser que tengo también. Lo llamamos el **Siendo**. Y el siendo no es lo mismo que el ser. Una persona, dada la observadora que es en este momento, esta viviendo una determinada manera de ser, en este momento. Como decía Paola, las cosas suceden en el momento en que están sucediendo, por lo tanto esta observadora que se esta constituyendo en el dominio del lenguaje, emoción y cuerpo, le hace desarrollar una determinada manera de ser: su siendo; pero la persona ¿quién es? Es la persona. Acá aparece una **línea divisoria entre en siendo y el ser**.

En el **ser**, está el alma del hombre, esa parte profunda, donde vos sos vos, donde están tus pensamientos más profundos, donde cada uno es cada uno, donde está el corazón, no la mente. La mente donde viven los pensamientos, constituye el tipo de observador que soy. Es como que en el frente de mi mente estoy teniendo pensamientos; pero en el fondo del corazón también tengo pensamientos, pero son pensamientos constitutivos del ser, no son esos pensamientos que van y vienen. Son los pensamientos que te constituyen como quien sos. **Ser, es, existencia**. Todos los niveles de escucha que hasta ahora habíamos trabajado habían llegado hasta el observador. Donde no sólo escucho el resultado que esta ocurriendo, sino que doy un paso más y procuro agudizar la escucha para ver qué acciones está tomando la persona. Me meto en la escucha del observador, que no cualquiera la tiene, tenés que tener competencias para escuchar a ese observador. **Generalmente escuchamos la acción, el resultado, como primer nivel de escucha**.

Segundo nivel de escucha: como estoy formado y tengo competencias. Estoy llegando a buscar y a escuchar ¿qué observador hizo lo que hizo?

Pero ahora llegamos un paso mucho más adelante, que es que: **independientemente del observador** que toma una acción, hay un ser humano ahí atrás, **hay un alma**. La escucha del alma va a terminar siendo la habilidad que desarrollemos para superar al observador y estar abierto a escuchar el alma de esa persona; a escuchar desde mi propia alma, el alma de la otra persona; desde mi propio ser el ser de la otra persona.

¿Cómo hago para poder identificar, de manera observable, qué miro, para poder reconocer que estoy escuchando desde el alma y no sólo escuchar desde el lugar lingüístico? Porque cuando escucho al observador voy a buscar juicios,

compromisos, afirmaciones, emociones, algo que pueda poner en el lenguaje. Pero acá no hay por qué ponerlo en el lenguaje.

Entonces ¿cuál es el comportamiento observable para tener delante una persona que está escuchando desde el alma?

El escuchar desde el alma te permite identificarte con la coherencia personal del ser que tenés delante, y no solamente quedarte en el observador que generó el evento.

Esto es clave para un líder, para un servidor y para un coach: no sólo tener la competencia de escuchar con distinciones al observador, sino poder superar la instancia de observador y escuchar desde el alma y ver la coherencia de esa persona. Desde este punto de vista tomamos al observador como momentáneo, desde ese siendo. Vamos a trabajar sobre ese siendo desde los actos lingüísticos para que ese siendo se modifique. En cambio acá no tenemos interés de modificar nada, acá hay una instancia que superamos y vemos la intención del ser. Puedo decir: esto es lo que está pasando, pero como yo conozco o reconozco, veo en la historia de tu vida la intención de fondo, me permite relacionarme con tu ser ¿y quien sos? Y sos una persona que vive en el servicio, que quiere llevar un valor agregado a la gente, que vive aprendiendo y dando. La intención de su ser fue darle poder a otros. Ahora en este momento de tu vida, no estás pasando un momento de poder por ciertas circunstancias. Como coach, si no tengo la mirada de tu coherencia personal me voy a quedar sólo con la instancia, con el observador.

El ser se transforma. Así como el ser genera el siendo, el siendo genera el ser desde el corazón.

El ser es contenedor del siendo. El siendo es contenido del contenedor.

Si trabajo y toco el observador que constituye el siendo, va en un proceso a impactar en el ser. El trasfondo del fondo es que hay una posibilidad de escuchar buscando la apertura del alma al alma del otro. Y cuando esa persona vea que yo escucho desde el alma, naturalmente se va a abrir desde una manera diferente. Si sólo llegamos a la gente para que la gente nos perciba a nosotros como médicos de la observación, como que somos aquellos que trabajan desde el observador y no existe algo más, la apertura

Cuando escucho desde el ser, una de las cosas que genera esta apertura es que compartimos la esencia de ser humano. Ese compartir la esencia de ser humano es lo que me permite, entender a una persona a los 15 minutos de conocerla, porque siempre va a haber un trasfondo compartido entre ella y yo. Dado que conozco los caminos por donde viajan las emociones del ser humano,

los recuerdos, las expectativas, los sueños, la mente, las frustraciones, aunque yo no me enoje, puedo entender el enojo del otro. Porque comparto la esencia de ser humano, yo sé lo que se produce en el alma humana, porque yo también soy un ser humano. Por eso el conocer la coherencia personal del otro no tiene un tiempo. ¿Quién es el otro? Compartimos el ser humanos, aunque no compartamos las mismas vivencias, sino ¿cómo podría un hombre comprender lo que es ser madre?, ¿Cómo podría compartir con una mujer? No tendría forma.

Puedo desarrollar una escucha desde el fenómeno de identificación humana, no desde el fenómeno de relación. Pero hay distintas relaciones, que muestran la coherencia personal.

Esta la **identificación humana** en un nivel, pero elevando la vara está la identificación desde la relación



Recibe Servicio- Un mensaje sobre empatía y ponerse en el lugar del otro

<http://www.youtube.com/watch?v=rivucvwhR4>



## Trabajos Prácticos

*Comienza hoy mismo a trabajar y a darte cuenta cómo escuchas a los demás en tu ambiente de trabajo y en el gremio...*

NOMBRE Y APELLIDO:

**VEAMOS ALGUNAS PREGUNTAS QUE NOS HARÁN REFLEXIONAR ACERCA DE NUESTRA ESCUCHA.**

¿Te parece que al lado tuyo las personas sienten que tienen permiso para hablar?  
¿Generás un espacio de confianza para que el otro sienta que puede hablar con tranquilidad y de que no va a ser enjuiciado?

.....  
.....  
.....

¿Te encuentras a menudo yendo a tu conversación interna, buscando respuestas en tu mente?

.....  
.....  
.....

Si estás pensando lo que vas a decir, dejaste de escucharlo. Podemos pensar casi cinco veces mas rápido de lo que podemos hablar. ¿podrías esperar a que el otro termine para ponerte a pensar qué decir?

.....  
.....  
.....

¿Te mostrás presente en la conversación mirándolos y asintiendo cuando estás de acuerdo, pidiendo que te expliquen con más detalles si no comprendiste? ¿Qué mas me podes contar acerca de eso? ¿Podrías decir que escuchás mostrando un claro interés o esperando tu turno para hablar?

.....  
.....  
.....

Los que saben escuchar no aceptan así nomás lo que escuchan ya que por lo general lo desafían. ¿Ponés tus cinco sentidos presentes para escuchar o pretendés hacerlo mientras mirás la televisión o lees tu correspondencia o estás atento a lo que pasa en otra habitación? ¿Has pensado como podrías dejar de distraerte?

.....  
.....  
.....

¿Has probado ponerte en los zapatos de la persona mientras te está contando algo personal o doloroso, para mirar la situación desde su punto de vista?

.....  
.....  
.....

¿Considerás que sos una persona suficientemente paciente como para darle tiempo al otro para encontrar la palabra justa para expresar exactamente lo que quiere, sin lanzarte a responderle?

.....  
.....  
.....

¿Cuando participás en la conversación, hablás de lo que estás escuchando o referís aquello a tu propia experiencia, y en lugar de hablar de lo que estás escuchando comenzás a hablar de vos mismo?

.....  
.....  
.....

*Tenemos dos orejas y una lengua, para oír más y hablar menos.  
Diógenes*



## **FORMAS DE CHEQUEAR LA ESCUCHA**

Si querés mejorar tu escucha chequea lo que escuchas, y cuando la hayas chequeado volvela a chequear ¿cómo? Fijate si esto te hace sentido:

Con lo cual te voy a pedir que elijas una relación que te interesa y chequees la escucha tuya y del otro interlocutor, con las siguientes preguntas.

### **Chequeo de la propia escucha**

- Lo que me estas diciendo es....
- ¿qué significa lo que estás diciendo?
- ¿qué entendés vos por....?
- Veamos si entiendo lo que estas queriendo decir...
- Cuando dices.... en realidad lo que quieres decir es....
- ¿qué implica lo que estas diciendo?

### **Chequeo de la escucha del otro**

- ¿qué te parece lo que estoy diciendo?
- ¿qué sentís a partir de lo que digo?
- ¿cómo ves lo que yo digo?
- ¿qué entendiste de lo que dije?
- ¿qué se te ocurre a vos?
- ¿cuáles son tus ideas respecto a lo que estoy diciendo?



## **EJERCICIOS CON ‘MENSAJES DEL YO’**

A continuación, suplante las declaraciones que implican ‘juicios del tú’ (“Tú eres” o “Tú haces enojar”...) por enunciados que reflejen ‘mensajes del yo’ (“Cuando tú...yo siento que...”; “Cuando ustedes...yo me siento...”).

‘¡Eres un egoísta!’

*‘Cuando actuás como actuaste anoche...’*

‘¡Tienes un carácter podrido!’

*‘Cuando estamos dialogando y tú...’*

‘Siempre me haces lo mismo, no cambias más...’

*‘Cuando llegas tarde...’*

‘¿Por qué me atacas?’

*‘Cuando tú dices que yo no pongo voluntad...’*

Advierta la diferencia entre un mensaje enjuiciador: *‘juicios del tú’* (“Tú eres” o “Tú haces...”) y la manifestación de los sentimientos propios: *mensajes del “Yo”* (“Cuando haces tal cosa yo siento que...”) *Estos últimos construyen confianza y valor para usted mismo y para la otra persona.* Si el objetivo es la descarga energética que implica una acusación (“Tú eres...”) bueno...es entendible; pero *si el objetivo es comunicarse, llegar a un acuerdo o conseguir que se nos escuche, el “mensaje del yo” es altamente favorecedor de esas posibilidades.*

**Te invito a que realices un test de escucha:**

### ¿SABEMOS ESCUCHAR?

Conteste este cuestionario de acuerdo con el siguiente modelo:

- a) La primera columna es para responder con la percepción acerca de usted mismo/a.
- b) La segunda columna es para contestar lo que estima de usted su pareja o una persona a la que trata con mucha frecuencia y la/lo conoce bien.

(Para realizar mejor el ejercicio, le conviene hacer dos impresiones de este formulario, o hacer dos copias del documento para enviarlo por Internet, de manera que ambos, por separado, anoten los puntajes que le parezcan, y luego finalmente usted traslade ambos resultados a uno solo y nos lo envíe).

#### PUNTAJES

5	Totalmente cierto.	
4	Cierto.	
3	Puede ser.	
2	Falso.	
1	Totalmente falso.	
1. Me gusta escuchar cuando alguien está hablando.	PAREJA	YO
2. Acostumbro animar a los demás para que hablen.		
3. Trato de escuchar aunque no me caiga bien la persona.		
4. Escucho con la misma atención sí el que habla es hombre o mujer, joven o viejo.		
5. Escucho con la misma o parecida atención si el que habla es mi amigo, mi conocido o si es desconocido.		
6. Dejo de hacer lo que estaba haciendo cuando te hablo.		
7. Miro a la persona con la que estoy hablando.		

8. Me concentro en lo que estoy oyendo ignorando las distintas reacciones que ocurren a mi alrededor.		
9. Sonrío o demuestro que estoy de acuerdo con lo que dicen. Animo a la persona que está hablando.		
10. Pienso en lo que la otra persona me está diciendo.		
11. Trato de comprender lo que me dicen.		
12. Trato de escudriñar por qué lo dice.		
13. Dejo terminar de hablar a quien toma la palabra, sin interrumpir.		
14. Cuando alguien que está hablando duda en decir algo, lo animo para que siga adelante.		
15. Trato de hacer un resumen de lo que me dijeron y pregunto si fue eso realmente lo que quisieron comunicar.		
16. Me abstengo de juzgar prematuramente las ideas hasta que hayan terminado de exponerlas.		
17. Sé escuchar a mi interlocutor sin dejarme determinar demasiado por su forma de hablar, su voz, su vocabulario, sus gestos o su apariencia física.		
18. Escucho aunque pueda anticipar lo que va a decir.		
19. Hago preguntas para ayudar al otro a explicarse mejor.		
20. Pido, en caso necesario, que el otro explique en qué sentido está usando tal o cual palabra.		

## **EJERCICIO DE ESCUCHA EMPÁTICA**

En casi todas las comunicaciones, detrás de las palabras a menudo se esconden sentimientos. Estos SENTIMIENTOS frecuentemente son comunicados a través de medios no verbales.

En este ejercicio, a pesar de que no puede usted contar con la ventaja de interpretar las señales no verbales de un interlocutor, escribirá una respuesta de escucha empática para cada declaración que se encuentra debajo.

Para ello, en cada situación, imagine que su interlocutor le está dando textualmente la respuesta que se encuentra escrita, pero sabiendo que hay algo más que piensa o siente y no está diciendo.

Su trabajo consiste en imaginar cualquier mensaje implícito, más allá del literal, que está enviándole su interlocutor, dándole una respuesta a ese mensaje implícito, y no al literal. (La réplica podría consistir, en la vida real, en la pregunta: “¿qué quiere/s decir?”, pero para sacarle provecho a este ejercicio arriesgue una respuesta que descansa ya en una interpretación posible del mensaje implícito, aunque esa respuesta, obviamente, puede consistir en una pregunta que trate de especificar ese mensaje implícito o ahondar en él.

### **Lea atentamente este ejemplo (cuestión 11):**

El vendedor afirma, con datos estadísticos, que esa máquina, actualmente, es la mejor del mercado.

El comprador dice: “A mí no me parece que sea así”.

La respuesta del vendedor podría contener una pregunta: **‘Si se lo acabo de demostrar con datos y hechos concretos, ¿está usted queriendo expresar una duda de otro tipo, como la poca trayectoria de nuestra compañía?’**.

Otro ejemplo:

SITUACIÓN Y MENSAJE	RESPUESTA DE ESCUCHA ACTIVA
<p>El gerente establece una política por la cual todas las cartas deberán estar firmadas por él.</p> <p>El colaborador dice: “Yo quiero firmar mis propias cartas, yo las escribí ¿No puedo?”</p>	<p>El gerente responde: “¿Usted se siente frustrado (o resentido) cuando no se le permite firmar las cartas que usted ha escrito?”.</p>

1. El gerente dice que un informe no está completo.

El colaborador dice: “Ahora tengo que volver a escribir este informe. Usted nunca me dijo lo que esperaba hasta que ya estaba escrito”.

*El gerente responde:*

2. El colaborador no está llevando a cabo las ideas del gerente.

El colaborador dice: “Yo he estado en este trabajo mucho antes de que usted llegara. No necesito que me diga lo que tengo que hacer”.

*El jefe responde:*

3. El marido, últimamente, critica siempre los vestidos que se compra su esposa. La esposa dice: ‘Hace unos años todos los vestidos que me compraba te gustaban’.

*El marido responde:*

4. La reunión del equipo de trabajo nunca empieza puntualmente. El Jefe dice: “Esto es increíble”.

*El colaborador responde:*

5. El padre discute permanentemente con su hijo adolescente. El hijo, en medio de una fuerte discusión, dice: ‘Yo tendría que irme de casa’.

*El padre responde:*

6. El Jefe ha terminado un proyecto asignado a su equipo. El colaborador dice: “No quiero trabajar con Luis en ningún proyecto. Nunca lo tiene al finalizar el plazo de entrega”.

*El jefe responde:*

7. El novio siempre dedica los domingos a ir a la cancha, no atendiendo jamás los pedidos de su novia para que pasen juntos los domingos a la tarde.

La novia dice: ‘Me voy a tomar los sábados a la noche para salir con mis amigas, así nos vemos sólo de lunes a viernes’.

*El novio responde:*

8. El esposo constata que su cónyuge llega cada día más tarde de su trabajo. El esposo dice: ‘Los chicos necesitan que les des ejemplos más claros’.

*La esposa responde:*

9. El colaborador se ha rehusado a trabajar horas extras en un proyecto. El jefe dice: “Los jóvenes de hoy son flojos”.

*El colaborador responde:*



Y por último te invito a que realices un test de empatía y reflexiones en los resultados que te dio:

NOMBRE Y APELLIDO:

### **EXAMINE SI SE SIENTE CÓMODO/A CON LA EMPATÍA**

Dedique unos minutos a relajarse y a respirar profundamente para responder a las siguientes preguntas con rapidez, sinceridad y sin emitir juicios.

- 1- ¿En general se siente en casa cómodo y seguro cuando está con otras personas?
- 2- ¿Le gusta tener animales domésticos (o le gustaría tenerlos si no los tiene)?
- 3- ¿Se siente renovado y en paz dando un paseo por el bosque, en la playa, en un prado?
- 4- ¿Alguna vez advierte sentimientos que contradicen lo que alguien está diciendo: la ira detrás de una expresión plácida, la tristeza bajo una voz modulada, la alegría tras unas palabras medidas?

- 5- ¿Sabe enseguida cuándo algo que ha hecho son querer perjudica a otra persona?  
¿Se permite a sí mismo experimentar los sentimientos de alguien que ha resultado herido por algo que usted hizo intencionalmente y tal vez vuelva a hacer?
- 6- ¿Puede escuchar incluso cuando alguien le pide más de lo que usted le resulta cómodo dar?
- 7- ¿Se pone a la defensiva cuando alguien que le importa le dice que usted le ha herido o decepcionado?
- 8- ¿Es capaz de escuchar sin tener que estar de acuerdo o en desacuerdo con alguien?
- 9- ¿Deja de escuchar a las personas cuando tiene miedo?
- 10- ¿Recuerda cuál fue la queja de la otra persona la última vez que discutió con alguien?
- 11- Cuando su hijo experimenta una decepción importante, ¿tiene que hacer algo de inmediato para alejar el dolor que siente el niño?
- 12- ¿Cree que tiene que cerrarse a las necesidades de la otra persona de decir no?

### **RESULTADOS:**

Si es capaz de demostrar empatía en diversas circunstancias, tiene que haber respondido afirmativamente a las preguntas: **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 y 11** y negativamente a las preguntas **8, 10, 12 y 13**. Significa que:

- Sabe sintonizar con los sentimientos, necesidades y deseos de los demás al tiempo que permanece plenamente consciente de su propia experiencia emocional SEPARADA.
- Sabe sentir el dolor de otra persona sin abandonarse o tener que controlar la situación en cierto modo.
- En medio de la discusión más acalorada, por ejemplo, sabe con exactitud cuándo mantenerse firme y cuándo ceder, porque es agudamente consciente de cómo sienten usted y la otra persona acerca del punto del conflicto.
- Logra un equilibrio consistente entre sus propias necesidades y las de los demás (un a proeza acrobática merecedora de un premio) en el amor, en casa y en el trabajo.

Si no ha sacado buenos resultados en este test, probablemente no es porque sea ajeno a las emociones de las personas que encuentra a su paso. Deberá tener más conciencia activa, no tomar el dolor o el sufrimiento como cosas de risa, ni sumergirse en dolor de otros hasta el punto en que la línea entre su identidad y la de los demás quede confusa.



## TEST ¿AL RESCATE?

Encontró a alguien desprevenido expresando una emoción fuerte y dolorosa. ¿Escuchó con todo su cuerpo para averiguar lo que la otra persona realmente quería y necesitaba? ¿Fue capaz de permanecer callado, externa e internamente mientras esperaba una reacción física? ¿O se precipitó al rescate?:

- ¿Ofreciendo un consejo improvisado?
- ¿Tratando de convencer a la persona de que “realmente no es para tanto”?
- ¿Diciendo a la persona que no debería sentirse de ese modo?
- ¿Haciendo una broma?
- ¿Cambiando de tema o sugiriendo una diversión?

Si su reacción instintiva fue hacer algo para impedir que la persona se sintiera de ese modo, la única persona la trataba de rescatar era a sí misma. Esto no es empatía. Si su propio dolor era tan fuerte que no sabía que hacer para ayudar, probablemente nadaba en simpatía, no en empatía.

## TEST ¿QUÉ LE CONMUEVE DEL MUNDO?

Pregúntese a sí mismo: ¿Cómo me siento a nivel instintivo y de corazón, qué tengo ganas de hacer y qué hago...

- cuando me tropiezo con un niño de aspecto pobre y sucio?
- cuando veo a un padre gritando a pleno pulmón en público a un niño?
- cuando veo a un anciano con aspecto de no tener hogar?
- cuando veo a una anciana con aspecto de no tener hogar?
- cuando veo a una persona bebida?
- cuando veo a alguien en la calle que parece un enfermo mental?
- cuando leo o me entero de que han abusado sexualmente de un niño?
- cuando leo o me entero de que hay personas en otras partes del mundo que se mueren de hambre?
- cuando leo o me entero de que hay personas en otras partes del mundo que son torturadas y muertas?
- cuando leo o me entero de que hay personas que han perdido su hogar o la vida como consecuencia de desastres naturales?
- cuando leo o me entero de que algún joven padece SIDA?
- cuando leo o me entero de que una mujer ha sido violada?

- cuando leo o me entero de que una mujer ha sido maltratada y han abusado de ella?
- cuando leo o me entero de que un niño ha sido maltratado físicamente y han abusado de él?
- cuando leo o me entero de que personas mayores han sido maltratadas y han abusado de ellas?

Para seguir creando empatía, no se esconda del sufrimiento que lo rodea. No trate de aislarse de lo que ve, oye y siente en otros. Algunas personas tratan de crear “guetos protectores” en los que no tienen que oír o sentir el sufrimiento de los demás. Con ello no solo crean una falsa sensación de seguridad sino que, a la larga, restringen también su capacidad de ser empáticos.

### **TEST ¿HABLA USTED EL LENGUAJE DEL CUERPO?**

Para la próxima semana, tome nota de cómo reacciona cada vez que percibe lo siguiente en las personas con las que se encuentra:

- la boca torcida hacia abajo.
- una mueca de dolor.
- un brillo en los ojos.
- un tono de voz alegre.
- el entrecejo fruncido.
- una sonrisa amplia.
- los párpados pesados.
- un tono de voz nervioso.

La conciencia activa debería permitirle indicarle con exactitud cada vez que siente algo físico. Si ha desarrollado un poco de empatía, reaccionará a las señales de los demás con alguna sensación física, no sólo con el reconocimiento cognitivo del mensaje. Es de mucha importancia la capacidad de leer las señales visuales, pero no es la interpretación cognitiva de las señales físicas del otro lo que provoca empatía, sino el efecto que estas señales nos producen emocionalmente. Cuando vemos determinada expresión facial, recordamos lo que sucede a los músculos de nuestra propia cara cuando reaccionamos a situaciones emocionales, y recordamos las emociones asociadas con esos sucesos. Ocurre lo mismo cuando oímos un tono familiar, cuando vemos sonrojarse la piel de alguien o le vemos sudar, o incluso cuando recibimos un apretón de manos flojo.

Como sentimos nuestras propias emociones en el cuerpo, allí se producen también nuestras respuestas empáticas.

Si usted ve llorar a alguien y también llora; o cuando una persona está alegre le entran ganas de reír, eso no es empatía, en absoluto. Si no puede usted permanecer en sintonía con sus propios sentimientos al mismo tiempo que sintoniza con los de otra persona, es usted víctima de uno de los mitos de la empatía más frecuentes.

## **TEST CERCA PERO NO DEMASIADO**

### **Repita el ejercicio “¿HABLA USTED EL LENGUAJE DEL CUERPO?”**

Pero esta vez tome nota de:

- 1) qué cree que la otra persona está sintiendo y, al mismo tiempo,
- 2) qué está sintiendo usted.

¿Puede, sinceramente, afirmar que mientras siente una profunda tristeza cuando alguien llora, es consciente de que usted está contento, incluso feliz? Uno de los factores corrientes en la simpatía, en comparación con la empatía, es la culpabilidad. No está bien, dice el CI siempre crítico, sentirse bien cuando otro se siente mal. Esto es un error. No sólo está bien hecho sino que es necesario que usted siga sintiéndose bien (si es así como usted se sentía) al mismo tiempo que siente palpablemente el dolor de otro.

- Puede sentir un estremecimiento en la espalda cuando alguien palidece de miedo y ser consciente al mismo tiempo de que usted tiene el pulso regular y el paso firme.
- Puede reírse verdaderamente con un niño travieso sin sentirse irrespetuoso con el recuerdo de un ser querido por quien lleva luto; la feliz dilatación que siente en la parte superior del pecho puede perfectamente coexistir con el dolor hueco que siente en la parte inferior.
- Puede comprender el alcance de la ira de un ser querido hacia usted sin perder la fuerza de sus propias convicciones reforzadas por un sentido de la energía positiva, claridad mental y consideración por los demás.

Si usted ya posee experiencias como estas, pero acaba sintiendo lo mismo que la persona con quien se encuentra, se está acercando demasiado para estar cómodo: está confundiendo empatía con simpatía.

## **AUTOEXAMEN:**

### **¿APROVECHO PLENAMENTE LA EMPATÍA?**

- ¿Es usted capaz de dejar el ego en un segundo plano? ¿Puede escuchar a alguien sin componer mentalmente una respuesta y, al mismo tiempo, permanecer consciente de lo que está experimentando usted física y emocionalmente?
- ¿Es capaz de efectuar la distinción entre simpatía y empatía?
- ¿Cuánto rato puede dejar que otro hable de sí mismo sin necesidad de decir algo de usted mismo?
- ¿Cuántas frases puede escuchar sin tener que insertar algún comentario... una, dos, tres, cinco, ocho? (Cuantas más, mejor)
- ¿Es capaz de dejar transcurrir diez segundos antes de empezar a hablar?
- ¿Puede permitir que alguien llore tres o cuatro minutos sin tratar de detenerle?
- ¿Le está resultando más fácil extender el confort físico a alguien que sufre? ¿Se siente cómodo alargando la mano para tocar a alguien? ¿Puede abrazar a alguien que se siente mal?

Si respondió afirmativamente a las preguntas 1 y 2 y al menos a otras tres preguntas, va usted por buen camino...

NOMBRE Y APELLIDO:

### **TEST DEL EMPOWERMENT**

#### **¿Qué estilo de acción es el que usted prefiere?**

Para cada una de las situaciones en la lista de la parte inferior, circule el número que se aproxima más a lo que usted siente, o a la forma en que responde en cada situación.

Circule el 1 si la aseveración a la izquierda de la página siempre es verdadera y la de la derecha nunca.

Circule 7 si la de la derecha de la página siempre es verdadera.

Circule el 4 si ambas son igualmente ciertas. Si la mayoría de las veces una de las aseveraciones es verdadera, pero no siempre, circule un número intermedio.

1. Cuando tengo un problema...
2. Si alguien está haciendo algo y yo pienso que sé un modo mejor de hacerlo...