

# Comunicación Empática



*Este texto es un resumen del trabajo de Marshall Rosenberg de sus libros "Nonviolent Communication: A language of life", "Nonviolent Communication: Companion workbook", "Speak Peace in a world of conflict" y "2-day NVC Advanced Intensive with Marshall Rosenberg". For more info visit [www.cnvc.org](http://www.cnvc.org)*

## **Para qué sirve la comunicación empática?**

### **Que es la Comunicación Empática?**

La Comunicación empática es una forma de comunicarnos que nos ayuda a entender y expresar nuestros sentimientos y necesidades auténticamente en el momento, a la vez que desarrollamos una capacidad de escucha empática a los sentimientos y necesidades de los demás.

### **Cual es el propósito principal de la Comunicación Empática?**

La Comunicación empática busca *mantener la empatía durante todo el proceso de comunicación.*

En otras palabras, es un tipo de comunicación que busca mantener una *calidad de comunicación* que permita que ambas partes cubran sus necesidades, sus carencias y logren salir beneficiadas.

## **Como se siente la "empatía"?**

Uno siente empatía cuando nos sentimos cómodos, cuando sentimos que nos estamos comunicando honestamente desde el corazón y que estamos siendo entendidos.

Una manera fácil de saber si estamos creando empatía es que la conexión empática nos hace sentir un deseo natural de *contribuir, de colaborar*. Este deseo de colaborar fluye naturalmente y no como respuesta a un sentimiento de obligación, ni del miedo al castigo, ni del deseo de ser recompensado, ni de un sentimiento de culpa o vergüenza, sino que surge de un *deseo espontáneo y natural de querer contribuir y disfrutar del proceso*.

## **Remplazando la "reacción automática" por una "respuesta consciente"**

Cuando aprendemos a comunicarnos empáticamente, en vez de reaccionar automáticamente a lo que escuchamos o sentimos, nuestra comunicación se vuelve una respuesta consciente de lo que *percibimos, sentimos y queremos, expresada con completa honestidad y claridad, a la vez que simultáneamente prestamos una respetuosa atención empática a las necesidades de los otros*.

## **Cómo atraemos la empatía a la comunicación?**

Si aprendemos a entender y reconocer las *necesidades emocionales presentes* en nosotros y en los demás, lograremos que la empatía esté presente en el ambiente.

Así con la práctica, durante cualquier comunicación empática que establecemos, somos capaces de entender y expresar nuestras *necesidades emocionales* y *reconocer las necesidades emocionales presentes* en los demás.

# Qué rompe la Comunicación empática?

## Quién tiene la razón?

Quién está en lo correcto?

Nuestra sociedad y cultura nos enseña otro tipo de comunicación "no empática" basada en el enfrentamiento moral, donde existe un ganador y un perdedor.

En vez de entender lo que los demás están necesitando y no obteniendo, nuestra atención se enfoca en *analizar, clasificar y determinar "quién está bien y quién está mal"*, quien está en lo correcto y quien está en lo incorrecto.

Es un juego basado en juicios morales donde a un nivel emocional todos pierden y lamentablemente es el juego predominante en nuestra sociedad y en nuestras vidas.

## La corrección por penitencia.

*"Ciertas acciones merecen recompensa,  
mientras que otras merecen ser castigadas."*

Hace mucho tiempo atrás se introdujo el concepto de *corrección del comportamiento a través de la penitencia*.

Si alguien se comporta de manera "incorrecta" lo corregimos haciendo que *se sientan mal de si mismos por lo que han hecho*. Si logramos que se sientan *rechazados y culpables*, se arrepentirán y cambiarán su manera de actuar.

## La manipulación psicológica.

Cuando el castigo se vuelve la norma de corrección en nuestra cultura, esto nos permite crear un lenguaje de comunicación capaz de inducir y manipular a otros seres por *miedo al castigo, por culpa, por deprecio, por vergüenza y por obligación*.

El sistema de corrección por penitencia ha sido tan eficientemente introducido en nuestra sociedad que manipular a través de hacer sentir mal al otro es la norma social que permea inconscientemente nuestro entorno.

“Va a ser una vergüenza si no vienes.” - Manipulación psicológica.

## **Como cambiar el comportamiento con empatía?**

El proceso correctivo por penitencia está basado en hacer que la gente se sienta culpable y se arrepienta de lo que han hecho. La idea es, que si logramos que se sientan mal, se arrepentirán y cambiarán su manera de actuar.

Con la comunicación empática, en vez de atribuir la causa del conflicto a lo incorrecto del comportamiento del otro, hacemos un *esfuerzo en entender las necesidades y carencias emocionales comunes a ambos que no están siendo cubiertas, y buscamos otras opciones que pueden cubrir sus necesidades y las nuestras a un menor costo social y emocional.*

## **Ejemplo de corrección por penitencia**

Si alguien maneja de una manera que no me parece “correcta” y quiero contribuir al cambio, bajo la ventana y le digo “Idiota!” Teóricamente el conductor supuestamente debería arrepentirse y corregir su actitud. Funciona?

Corrección por penitencia

*"Las personas que agreden a los demás merecen ser castigadas."*

Enfoque empático

*"Las personas que agreden a los demás podrían tener la oportunidad de conocer otras forma de cubrir sus necesidades a un menor costo social."*

## **El gozo por la violencia**

Socialmente hemos llegado tan lejos que en nuestra sociedad se nos educa e incentiva, desde pequeños a *gozar de la violencia.*

En horario pico vemos en la TV como el “bueno” justificadamente mata o castiga brutalmente al “malo”. Nosotros vamos al cine y pagamos por ver diversos despliegues de violencia y castigo y luego le compramos juguetes bélicos a nuestros hijos.

## **La negación de la responsabilidad (acciones)**

Hemos crecido en una sociedad acostumbrada a *negar la responsabilidad de las acciones que cometemos*. En vez de asumir que somos cada uno *responsables de nuestros pensamientos, sentimientos y acciones*, responsabilizamos a los demás, o a las circunstancias por nuestros acciones y elecciones.

*“Tuve que hacerlo... no tuve elección”,  
“Ordenes superiores...no tenía alternativa”,  
“Tomo porque soy alcohólico”,  
“Mentí porque mi jefe me lo dijo”,  
“Empecé a fumar porque todos mis amigos fuman”.*

Todos son ejemplos de la negación de responsabilidad de nuestras acciones y elecciones.

La verdad es que *en todo momento elegimos hacer lo que hacemos y no hacemos nada que no es nuestra elección*. Puede que no nos guste nuestra elección pero es nuestra elección.

## **Siempre elegimos aunque no nos guste**

Es importante que conscientemente digamos, “Estoy eligiendo hacer esto porque quiero.” Esto no implica que lo *disfrutaremos, sólo que es nuestra elección consciente*. Puedo no disfrutar de mi elección pero es mi elección.

Puedo elegir subirme al tren que me va a llevar a un campo de concentración como una alternativa a ser asesinado en el instante. No es una elección que me guste, pero es una elección.

## **Negación de responsabilidad (sentimientos)**

La negación de responsabilidad de nuestros sentimientos es un comportamiento socialmente aprendido que busca la manipulación psicológica a través de la culpa, atribuyendo la responsabilidad de nuestros sentimientos negativos al comportamiento de los demás.

“Tu me haces sentir de esta manera.” o “Siento esto porque tu...” son ejemplos de este comportamiento.

## **Asumiendo la responsabilidad**

*Somos totalmente responsables de nuestros pensamientos, sentimientos y acciones. Lo que el otro diga o haga puede ser el estímulo pero nunca la causa de nuestros sentimientos.*

Nuestros sentimientos son el resultado de *cómo decidimos tomar* lo que los demás hacen o dicen en relación a nuestras creencias y necesidades en cada momento específico.

Al confundir el estímulo, el comportamiento del otro, con la causa, como tomamos la situación, llegamos a creer que es el otro el responsable de nuestro disgusto. El mecanismo básico de motivación por culpa está basado en *atribuir la responsabilidad de nuestros sentimientos a los demás.*

## **La causa de nuestros sentimientos**

Los sentimientos negativos son el resultado de nuestras *propias necesidades no resueltas.*

Por ejemplo: Si alguien llega tarde a una cita y necesitamos afirmación que le importamos a esa persona, podemos sentirnos heridos, si en vez de eso nuestra necesidad es de pasar un tiempo constructivamente, podemos sentirnos frustrados y si nuestra necesidad es de tener un tiempo de tranquilidad en soledad, podemos sentirnos aliviados por la tardanza.

Entonces, no es el comportamiento del otro sino nuestra propia necesidad la que causa nuestros sentimientos.

El “enfado” o el “disgusto” son indicativos de que hemos movido nuestra atención a nuestra mente para *analizar y juzgar* la situación, en vez de enfocar nuestra atención en *sentir las necesidades que no están siendo cubiertas por ambas partes.*

## **Re-enfocando nuestra atención**

El enfado puede ser utilizado de manera positiva en nuestro aprendizaje de comunicación empática como un *llamado de atención*, una alarma que nos indica que hemos movido nuestra atención a nuestra mente para analizar y juzgar la situación, en vez de enfocar nuestra atención en *sentir las necesidades que no están siendo cubiertas por ambas partes.*

Podemos inmediatamente reemplazar conscientemente la frase:

"Estoy molesto porque tu..." por

"Estoy molesto porque estoy necesitando..."

## **Reemplazando verbos evasivos**

Podemos empezar a reemplazar conscientemente frases que utilizamos que implican una evasión de responsabilidad por frases que reconozcan nuestra responsabilidad explícitamente. De esta manera, conscientemente integramos la responsabilidad y el poder de elección en nuestro lenguaje.

Reemplazar el verbo "debo" por "quiero".

"Debo hacer a mi cama." por

"Quiero hacer a mi cama."

Reemplazar el verbo "debería" por "podría".

"Debería visitar a mi papá." por

"Podría visitar a mi papá."

## **Actuar únicamente desde el corazón**

Cualquier acción que emprendamos que provenga de sentimientos de culpa, obligación, vergüenza o miedo al rechazo... alguien pagará por ello. Con baja autoestima, resentimiento, alejamiento, agresión... tus hijos, tu esposa, tu familia, alguien pagará por esa violencia interna.

Podemos tomar el compromiso de actuar únicamente de nuestro deseo natural de contribuir a satisfacer una necesidad de valor, el deseo de colaborar conscientemente desde el corazón, fluyendo sin presión alguna. Estamos diseñados para hacer las cosas con placer y conectados a nuestros corazones.

*Es mejor decir "NO" a algo si no proviene del corazón.*

## **La agresión de etiquetar a las personas**

Otro comportamiento lamentablemente aprendido dentro de nuestra sociedad es la costumbre de etiquetar de manera despectiva a las personas.

"Eres un desordenado",

"Eres un bueno para nada",

"Eres un egoísta",

"Eres un flojo".

Cuando etiquetamos a las personas de manera negativa, o los culpamos por sentirnos mal, o los criticamos, o los comparamos no logramos nada positivo ya que como resultado inmediato recibiremos *resistencia* y *una actitud defensiva* de parte de los demás. Como resultado, la empatía desaparece inmediatamente.

## **La programación subconsciente en la infancia.**

Desde que nacemos hasta los seis años, los niños se encuentran en el estado mental "delta", su mente subconsciente está absorbiendo toda la información que procesa sin una restricción o evaluación consciente, como en un trance hipnótico.

Es decir, lo que el niño *escucha de sus padres no es evaluado conscientemente sino descargado directamente al subconsciente.*

Cuando una frase como "Tú no te lo mereces.", "No puedes hacer nada bien." o "Eres un egoísta." es dirigida al niño antes de los seis años, ésta es descargada directamente a la mente subconsciente y el 95% del tiempo creará una realidad que coincida con la programación limitante que inconscientemente habremos sembrado en el, y lo llevará durante su vida adulta.

## **Etiquetando comportamientos en vez de personas**

Cuando utilizamos etiquetas es mejor colocarlas en los comportamientos, la acción en vez de en la persona. De esa manera no rompemos la empatía ya que la persona no siente agredido su sentido de identidad.

En vez de "Eres un mentiroso."  
"Lo que dijiste no es cierto."

En vez de "Eres un egoísta."  
"Esa acción no fue muy generosa de tu parte."

En vez de "Eres un desordenado."  
"Tu cuarto está desordenado."

Recordemos que **nosotros no somos nuestros actos**, por lo tanto es mejor *enfocar la acción y la necesidad no cubierta* en vez de agredir a la persona y romper la empatía presente.



"Esta *acción específica* no contribuye (atenta contra) esta *necesidad*".

*"En NVC no hay verbo ser, nadie ES, hay únicamente comportamientos, y dichos comportamientos están al servicio o no de ciertas necesidades y carencias."*  
- Marshall Rosenberg -



## **Evitar las comparaciones**

Las comparaciones son una agresión al sentido de identidad única de las personas y una manera rápida de hacer desaparecer la empatía en la comunicación.

"Por qué no puedes ser como tu hermano?"

"Ves? el sí lo hace bien!" ...Auch!

## **Comunicar nuestros deseos como órdenes.**

Toda demanda u orden amenaza al que escucha con un sentimiento de castigo si es que no cumplen con la orden. Si la persona obedece no es por un sentimiento de empatía sino por miedo a las consecuencias.

"Ven inmediatamente!"

Lamentablemente nuestro sistema educativo está orientado a educar a los alumnos a ser dóciles y obedientes a la autoridad.

# 1 - Observar sin evaluar

## Observar sin evaluar

El primer paso en el proceso de la comunicación empática es la **"Observación clara** (contexto y momento específico) **de los hechos** (comportamiento del otro) **sin mezclarlos con nuestra opinión, evaluación o diagnóstico personal de la situación."**

Cuando le decimos a alguien lo que ha hecho, describimos el comportamiento de la persona, los hechos específicos sin mezclarlos con nuestra opinión, diagnóstico o evaluación de la situación.

La observación implica el comportamiento concreto, *no una evaluación o análisis de su "mal comportamiento"*. Es bastante difícil separar el "hecho" de nuestra "opinión".

Krishnamurti dijo que "Observar sin evaluar es la forma más alta de inteligencia humana".

## No confundir hecho con opinion

*"No confundir lo que vemos  
con lo que es nuestra opinion."*

Cuando mezclamos la observación con nuestra evaluación reducimos la posibilidades de que el otro escuche nuestro mensaje de forma empática. Por el contrario es muy probable que se sientan criticados y desarrollen resistencia a escuchar el mensaje que intentamos transmitir.

En vez de "Llegas tarde",  
"Llegas 40 min. después de la hora que hemos acordado."

En vez de "Trabajas demasiado",  
"Esta semana trabajaste horas extras todos los días."

En vez de "Julian es malo en matemáticas",  
"Julian aun no sabe restar llevando."

En vez de "Has dejado un desorden en la sala",  
"Has dejado tus zapatos y juguetes en el piso de la sala'.

La comunicación empática nos pide que nos abstengamos de evaluar? No, la comunicación empática nos pide que mantengamos una clara separación entre los hechos (nuestra observación) y nuestras evaluaciones (lo que pensamos).

## **Observación vs. Evaluación**

En vez de “Juan estaba molesto ayer sin ninguna razón.”

“Juan golpeó la mesa con su puño.”

En vez de “Javier es agresivo.”

“Javier le pegó a su hermana cuando ella cambió el canal del televisor.”

“El es un futbolista muy malo.”

“El no a metido un gol en los últimos 20 partidos.”

“Me mentiste sobre tus notas.”

“Te escuche decir que pasaste todos tus cursos, pero esta libreta de notas muestra dos jalados.”

“El doctor se rehusó a explicarme nada a mí.”

“El doctor no me dijo nada acerca de qué podría estar causando el dolor.”

## **Observación clara (Contexto y momento específico)**

También es importante que la observación de los hechos esté claramente centrada en un contexto y momento específico. Hay que tener mucho cuidado con las palabras que expresan **términos absolutos**: siempre, nunca, en todo momento, frecuentemente, a cada rato, todo, nada.

Esas palabras pueden ser interpretadas como una exageración en vez de una observación precisa de lo que pasó.

“Siempre estas ocupado”

“Nunca está cuando se la necesita.”

“Cuando veo todo tirado en la sala...”

“No ayudas en nada.”

En vez de “A cada rato te olvidas de jalar el water.”

“Dos veces esta semana dejaste el water sin jalar.”

## **Cual es el resultado de interpretar la realidad?**

- Nos será difícil ver la realidad de forma objetiva, sólo veremos nuestras interpretaciones.
- Al mezclar los hechos objetivos con nuestra evaluación negativa, el trágico resultado es que se incrementa la resistencia de ser escuchados y lograr el objetivo buscado.

*La crítica destruye la empatía.*

Cuando juzgamos a otros nos alejamos de la conexión empática y solo tienen dos opciones, defenderse o someterse.

## **Evaluando con el corazón**

En la comunicación empática evaluamos *si el comportamiento contribuye o no a cubrir nuestras necesidades y carencias*. Nos enfocamos en *qué están necesitando y no están obteniendo*.

Recordemos que el interés común es que la gente cambie su comportamiento no para *evitar el castigo* sino porque ven el *beneficio de seguir otras opciones que cubran sus carencias (necesidades) a un menor costo*.

## 2 - Como nos sentimos en relación a lo observado

### Como nos sentimos en relación a lo observado

El segundo paso en el proceso de comunicación empática es *sentir y expresar qué sentimientos han surgido dentro de nosotros en relación a lo que observamos sin evaluar.*

Es importante desarrollar un **vocabulario de sentimientos** que expresen claramente lo que estamos sintiendo. También es importante distinguir los *sentimientos* de palabras que *describan lo que pensamos, opinamos e interpretamos.*

### Vocabulario de Sentimientos (negativos)

**Asustado**, temeroso, nervioso.

**Desconfiado**, incrédulo.

**Ansioso**, deseoso, impaciente.

**Preocupado**, inquieto, intranquilo, alarmado.

**Molesto**, irritado, enojado, furioso.

**Insatisfecho**, disgustado, descontento, incómodo.

**Aversión**, repulsión, hostil, antipatía.

**Confundido**, desorientado, perdido, desconcertado.

**Dudoso**, inseguro.

**Apático**, indiferente, desinteresado, distante.

**Avergonzado.**

**Cansado**, fatigado, agotado, exhausto.

**Adolorido**, devastado, miserable.

**Triste**, apenado.

**Deprimido**, decaído, desmoralizado, desanimado.

**Frustrado**, desilusionado, decepcionado.

**Tenso**, irritable, estresado, agitado.

**Indefenso**, frágil, vulnerable, inseguro.

**Envidioso**, celoso.

### Vocabulario de Sentimientos (positivos)

**Optimista**, emocionado, energético, deseoso.

**Esperanzado**, confiado, positivo.

**Animado**, inspirado, estimulado.

**Interesado**, intrigado, curioso.  
**Asombrado**, sorprendido, encantado.  
**Calmado**, cómodo, fresco, relajado.  
**Tranquilo**, despreocupado.  
**Satisfecho**, contento, aliviado.  
**Feliz**, alegre, radiante.  
**Tocado**, movido.  
**Agradecido**, satisfecho, contento.  
**Tierno**, sensible, cálido.

## **Confundiendo opiniones con sentimientos**

"Siento que está mal lo que hiciste..."

"que está mal" no es un sentimiento sino una opinion.

"Siento que es innecesario." --> opinion, podría reemplazarse por "pienso que es innecesario."

"Me siento manipulado."

"Manipulado" es una opinion sobre el comportamiento de otro, lo mismo que criticado, intimidado, usado, rechazado, ignorado, etc.

Cuando expresamos sentimientos es importante que no los confundamos con palabras que expresen opiniones.

Ejemplos de sentimientos bien expresados...

"Me siento molesto."

"Me siento frustrado."

"Siento miedo."

"Estoy triste."

"Me siento preocupado."

## **Tomando responsabilidad por la causa de nuestros sentimientos**

Es importante que cuando expresemos cómo nos sentimos, dejemos claro que *la causa de nuestros sentimientos proviene de alguna necesidad personal no cubierta*.

"Me siento... porque yo..."

"Tu me haces sentir molesto." es una completa negación de responsabilidad de nuestros sentimientos.

"Me siento molesto porque yo estoy necesitando..." es una aproximación saludable que apunta la causa a una necesidad personal no cubierta.

"Me duele que digas eso..." es un acto violento porque es un acto violento atribuirle a alguien nuestros sentimientos. Entonces, la regla básica para expresar nuestros sentimientos (irritación) es:

"Me siento irritado porque yo necesito..."

## 3 - Identificando la necesidad insatisfecha

### **Cual necesidad insatisfecha es la causa de nuestros sentimientos**

Entendemos y expresamos *nuestra carencia o necesidad no cubierta* como la causa central de cómo nos sentimos ante la realidad.

Cuando los demás entienden nuestras necesidades no cubiertas, ellos *no escuchan crítica ni demanda*, en vez de eso generan empatía pues *reconocen las mismas necesidades en ellos mismos*.

“Cuando te veo haciendo esto, me siento así porque necesito esto...”

La otra persona ve claramente que no estamos criticándola ni responsabilizándola de cómo nos sentimos. En vez de eso estamos siendo sinceros y vulnerables al expresar nuestras necesidades no cubiertas. Eso genera empatía en el otro y el deseo de colaborar con nosotros.

Cuando expresamos nuestras necesidades en vez de criticar al otro, incrementamos la posibilidad de encontrar maneras de encontrar soluciones que satisfagan ambas partes.

### **Necesidades comunes a todos**

#### **Necesidad de Autonomía**

Elegir nuestros propios planes para cubrir nuestros sueños, valores y objetivos. Libertad, independencia, espacio, espontaneidad, libertad de elección.

#### **Necesidad de Integridad**

Autenticidad, honestidad, presencia.

#### **Necesidad de Significado**

Contribución, sentido, propósito, creatividad, sentirse efectivo, valorado, que nos expresamos y desarrollamos, participación.

#### **Necesidad de Conexión**

Aceptación, afecto, apreciación, pertenencia, cooperación, comunicación, cercanía, comunidad, compañía, consideración, consistencia, empatía,



inclusión, intimidad, amor, respeto, seguridad, apoyo, reconocimiento, entendido, confianza.

### **Necesidad de Bienestar físico**

Aire, comida, movimiento, ejercicio, descanso, sueño, expresión sexual, seguridad, abrigo, techo, agua, contacto.

### **Necesidad de Paz / Recreación**

Alegría, humor, belleza, tranquilidad, equidad, armonía, inspiración, orden, comunión.

### **Cual es la causa de nuestro descontento?**

Lo que los demás *hacen* nunca es la causa de cómo nos sentimos.

La causa de nuestro descontento está localizada en *nuestro pensamiento*.

El descontento y el enojo es el resultado de pensamientos que nos alejan y desconectan de nuestras necesidades. Indica que nos hemos movido a la cabeza a analizar y juzgar en vez de enfocarnos en reconocer qué necesidades no estamos cubriendo.

### **La esencia de nuestras elecciones**

Elige actuar únicamente motivado por el deseo de contribuir a la vida en vez de hacerlo por miedo al rechazo, culpa, vergüenza u obligación. Cualquier cosa que des o hagas que no sea por razones que te llenen, la otra persona pagará por ello.

Nunca hagas cosas por otros, *únicamente has cosas que cubran tus propias necesidades*.

Vamos a apreciar lo que hacemos si estamos motivado puramente por el deseo humano de contribuir a enriquecer la vida. Con cada elección que hagas, se consciente de las necesidades que estás sirviendo.

### **Escucha empática**

La escucha empática es la capacidad que desarrollamos de *percibir las carencias y necesidades no satisfechas en los demás*, al margen de cual sea la manera en que lo están expresando.

En la segunda parte de este curso nos enfocaremos en las técnicas de la comunicación empática referidas a la "escucha empática". Por ahora es importante entender que ambas técnicas de comunicación (como nos

expresamos y cómo entendemos a los demás) se aplican *simultáneamente* durante la comunicación empática.

### **Qué es un compromiso?**

Un compromiso es únicamente *nuestra intención en el momento de comprometernos*. Todo cambia. El punto es que la otra persona pagará cada vez que hagamos algo con un sentido de obligación.

## 4 - Solicitud de acción positiva y clara

### Solicitud de acción positiva (no negativa)

Es importante que nuestra solicitud sea positiva ya que si expresamos lo que no queremos no dejamos claro lo que sí queremos. Si le pedimos al alumno, "No golpees el lápiz sobre tu cuaderno", comenzará a golpearlo sobre la carpeta.

Además una solicitud de acción positiva será siempre más empática que una solicitud negativa.

En ves de "No grites dentro del cuarto",  
"Por favor habla en voz baja dentro del cuarto."

En vez de "No dejes los zapatos en la sala",  
"Por favor lleva los zapatos a tu cuarto."

### Solicitud de acción clara (específica)

Es importante que nuestra solicitud de acción sea clara, específica; no una solicitud vaga, abstracta o ambigua que no deje claro lo que queremos y provoque una actitud defensiva.

"Quiero que me comprendas" no es muy claro.  
Mejor, "Me podrías repetir lo que me has escuchado decir."

En vez de "Podrías mostrar más respeto por mi privacidad?", decir  
"Me gustaría que estés de acuerdo en tocar la puerta antes de entrar a mi cuarto."

En vez de "Estarías dispuesto a ser más respetuoso con tu hermana?", decir  
"Estarías dispuesto a no empujar a tu hermana cuando no estés de acuerdo con lo que dice?"

### Verificar que no sea una demanda

Es importante que dejemos claro que no es una demanda. Recordar que cada vez que alguien escucha una demanda tienden a dos opciones: *rebelarse o someterse*.

Es bueno preguntarse "¿Qué razones queremos que ellos tengan para hacer lo que le estamos solicitando?" y "¿Qué sucede si no están dispuestos a hacer lo que solicitamos?"

En vez de "Quiero que pongas la mesa",  
"¿Podrías poner la mesa?"

### **Pedir una reflexión del mensaje y reconocer el acto**

Un último paso, pero no menos importante, es *pedir que nos reflejen (repitan) lo que nos han escuchado decir, y agradecer el acto.*

"¿Me podrías decir lo que me has escuchado decir?"

"Me ayudaría si me puedes reflejar (repetir) lo que me has escuchado decir. Es una gran confirmación escuchar que me entiendes."

"¿Cómo te sientes ahora que te he pedido esto?"

O simplemente... "¿Estamos bien? ¿Estamos de acuerdo?"

### **Agradecer el acto de reflexión**

Es importante reconocer el acto de reflexión incluso si no conectaron con el mensaje.

"Gracias por decirme lo que escuchaste"

No importa si pensamos que eso no es lo que dijimos, ellos hicieron lo que pedimos, repitieron lo que piensan que dijimos y eso es lo que reconocemos.

No les decimos "Veo que no me has entendido."

En vez de eso les decimos. "Estoy agradecido que me hayas dicho lo que escuchaste. Puedo ver que no fui tan claro como me hubiese gustado, déjame tratar de nuevo."

### **Ejemplos de Comunicación empática**

Ejemplos de comunicación empática utilizando los cuatro pasos:

En vez de "Tu perro hizo un desastre en mi jardín."

"Cuando veo a cacas de tu perro en mi jardín, me siento irritado. Tenemos niños que juegan acá y deseo que el jardín sea un lugar limpio y seguro para ellos. ¿Estarías dispuesto a remover los desechos del perro?"

En vez de "Decir obscenidades no te va a dar lo que tu quieres."

“Cuando te escucho llamarme tonta, me siento irritada porque necesito cooperación y una resolución pacífica de nuestras diferencias. Estarías dispuesta a decirme como te sientes y que necesidades tienes en vez de decirme cómo piensas que soy?”

En vez de decir “Oye chicos, las linternas no son juguetes. No gasten las baterías. Cuestan plata.”

“Cuando los veo chicos jugando con las linternas debajo de las sábanas, me siento intranquilo. Quiero que esas linternas estén disponibles en caso que tengamos de emergencia. Estarían dispuestos a apagarlas?”

En vez de decir: “Aitana, eres una desordenada, ya me tienes harto, qué hacen tus medias sucias en la sala!”

“Aitana, cuando veo tus medias debajo de la mesa de la sala me siento irritado porque estoy necesitando más orden en el area que compartimos en común. Podrías por favor poner tus medias en tu cuarto o en la canasta de ropa sucia?”

En ves de decir “Llegas tarde!”

“Tomás, cuando llegas 40 min. después de la hora en que hemos acordado reunirnos me siento irritado porque me gustaría ser eficiente con mi tiempo. Podrías por favor tomar eso en consideración para nuestra próxima reunión?”

# Escuchando empáticamente

## Escuchando empáticamente

*“Pedrito qué puedo hacer por ti?  
Profe, no quiero que haga nada;  
sólo quiero que me escuche.”*

Es increíble como todo tiene solución cuando alguien escucha, cuando nos sentimos comprendidos. La empatía nos permite trascenderlo todo.

## El ingrediente clave de la escucha empática

La conexión empática implica *conectarnos* con lo que está sucediendo en el otro en *este momento*. Es un respetuoso entendimiento de lo que está vivo dentro del otro. Implica nuestra **presencia**. El ingrediente clave de la empatía es *presencia*.

Es escuchar *completamente presentes* y darles el tiempo y el espacio que necesitan para expresarse totalmente y sentirse *comprendidos*.

## Reflejando sentimientos y necesidades

Para darle a alguien empatía solo necesitamos estar completamente presentes manteniendo un silencio empático y reflejar lo que entendemos revelando sus sentimientos y necesidades en forma de pregunta.

“Suena como si estuvieras insatisfecho porque necesitas sentirte apreciado por el esfuerzo que hiciste.”

“Te sientes ... porque estás necesitando ....?”

“Te sientes molesto y te gustaría...?”

“Suena como si te estuvieses sintiendo desesperada y preferirías... Te estoy escuchando bien?”

## Que hacer si no atinamos con la reflexión

Si no atinamos con la reflexión o perdemos la conexión, inhalamos profundamente y volvemos la atención a lo que la otra persona está sintiendo y la carencia oculta tras sus sentimientos.

O podemos preguntar,

“Ayúdame a entender cómo llegaste a sentir eso?”

“Estoy confundido. Me podrías ayudar a identificar que estás sintiendo y necesitando? Me gustaría entender para sentirme conectado contigo y con lo que necesitas.”

## **No asumir sentimientos**

Siempre dejamos claro que indagamos sobre sus sentimientos y necesidades. El tono de voz es una eficiente manera de hacer sentir nuestra intensión indagadora, pero debemos ser cuidadosos de *no asumir sus sentimientos*.

No decir, “Puedo ver que estás sintiendo así cuando...”  
Siempre preguntar “Te sientes así porque...?”

## **No escuchar críticas personales**

*“Nunca escuches lo que la otra persona piensa sobre ti.”*

No escuchamos las críticas, especialmente acerca de lo que la otra persona está pensando de nosotros. Detrás de esas palabras hay un individuo sintiéndose *conflictuado con una carencia*, tratando de contribuir a su bienestar, dentro de sus posibilidades actuales. No lo tomamos de forma personal.

Cuando alguien nos critica, lo que están diciendo es, “Estoy disgustado porque tengo una necesidad que no logro cubrir, ni identificar.”

Podemos mirar a través sus palabras como una ventana para llegar a identificar las carencias y necesidades no cubiertas. Cualquier expresión en forma de crítica refleja alguien que está *desesperadamente necesitando empatía*.

## **Cuidar el tono y la forma de reflejar**

El tono de voz es muy importante. Cuando las personas se escuchan reflejadas, se vuelven sensibles al más mínimo indicio de criticismo o sarcasmo.

Tampoco imitar la manera en que se expresan ya que podría ser confundido con un comportamiento de burla o sarcasmo.

## **Constantemente verificar nuestro nivel de armonía**

Recordar que el objetivo de la escucha empática es *conectar empáticamente* en vez de pretender corregir al otro, así que antes de

hablar chequear nuestro nivel de armonía primero y verificar que nuestra intensión sea que el otro cubra sus necesidades tanto como nosotros las nuestras.

## **Que hacer si perdemos la armonía?**

Primero calmarnos y sincerarnos...

“Me ayudaría mucho si podrías aguantarte de darme consejos antes de que termine de decirte lo que deseo expresarte.”

“Me siento disgustado y sería de gran ayuda si pudieses escuchar lo que tengo que decirte y luego reflejarme lo que me has escuchado decir.”

## **Tiempo Libre**

Si estamos perdiendo la habilidad de conexión empática, pedir un *tiempo libre* puede ser de gran ayuda.

“Tiempo! No te va a gustar nada que pueda decir en este momento. Necesito un poco de empatía conmigo mismo antes de que podamos continuar.”

## **Centrarse en el presente**

En la comunicación empática hablamos muy poco de lo que sucedió en el pasado. La sanación ocurre al evocar lo que *está sucediendo y vivo en el presente*. No negamos que el pasado está afectando el presente, pero no nos quedamos en el pasado.

“Como sientes ahora como resultado de lo que pasó?”

Si la persona sigue hablando sobre el pasado, nosotros *no vamos allá con ellos, los traemos a lo que está vivo en el presente, los sentimientos y necesidades presentes, ocultas detrás de lo que están expresando*. Queremos saber lo que la persona está sintiendo y necesitando en este momento.

## **No mezclarnos con sus necesidades**

Cuando escuchamos al otro, reflejamos sus sentimientos y necesidades sin mezclarnos en ellas. Cuando nos mezclamos con sus necesidades es como meterse en las fauces del chacal.

“De que sirve hablar contigo? Tu nunca escuchas”, es un acto suicida.



“Te sientes infeliz conmigo?”, es meterse directamente en las fauces del chacal.

En vez de “Te sientes infeliz porque sientes que no te entiendo?” decir “Te sientes infeliz porque necesitas sentirte escuchado?”

## **Brindarles todo el tiempo que necesiten**

Es recomendable mantener la conexión empática hasta que la persona haya recibido *TODA la empatía que necesita*. Identificamos los sentimientos y necesidades, y los reflejamos de regreso. Repetimos esto hasta que *se sienta un silencio empático*, como refrescante.

Muchas veces el tocar una necesidad no reconocida los lleva a otra en un nivel más profundo.

Lo importante es *mantener la conexión empática*, la conexión a nivel del corazón. Si escuchamos y reflejamos lo que están necesitando, sin expresar críticas ni demandas, y ellos hacen lo mismo, la solución nos encontrará fácilmente.

## **Ser lentos en buscar soluciones**

En vez de empatía, tenemos la tendencia de dar consejo y explicar nuestra posición o sentimientos. El entendimiento intelectual de un problema bloquea el tipo de presencia que se requiere en la empatía. Nuestro objetivo *no es arreglar el problema*. Nuestro objetivo es crear una conexión empática, *no tratar de resolverlo*.

## **Clásicos comportamientos no empáticos**

Consejo - “Pienso que tu deberías ir y...”

Una más - “Eso no es nada, a mi me pasó peor...”

Educando - “Eso puede convertirse en una experiencia positiva para ti, si tan solo...”

Consolando - “No fue tu culpa, tu hiciste todo lo que estaba a tu alcance...”

Contador de historias - “Eso me recuerda la vez en que yo estaba...”

Corregir - “Así no es como sucedieron las cosas...”

## **Empatía es estar presente, no tratar de arreglar nada**

“Soy tan fea como un cerdo” - hija frente al espejo necesitando empatía.

“Eres la criatura más hermosa que Dios puso en la faz de la tierra” - padre tratando de ayudar no empáticamente.

“Te sientes decepcionada con tu apariencia hoy día? - reflejo empático.

*Con empatía estamos presentes,  
no tratamos de arreglar la situación.*

# FAQ

## Cómo decimos NO con empatía?

Expresamos las *necesidades que tenemos* por las que nos abstenemos de decir sí.

En vez de decir, "No quiero ir",  
decimos "Prefiero quedarme a descansar un rato."

## Cómo decimos LO SIENTO con empatía?

Nos enfocamos en la *necesidad no cubierta que no fuimos capaces de identificar en su momento*.

"Me siento apenado porque no estuve cubriendo mi necesidad de mantener un lenguaje respetuoso."

Debemos recordar que no hay nada *incorrecto o malo*. Nuestros actos simplemente son una respuesta armónica o no armónica con nuestras necesidades en el momento.

## Cómo decimos GRACIAS con empatía?

Tenemos una tendencia a agradecer mediante elogios positivos, como "Eres brillante", "Eres el mejor", etc. Estas palabras positivas de reconocimiento pueden ser armas de doble filo ya que por un lado, reafirman la belleza de lo que hicieron, pero invitan a *confundir el sentido de identidad con los elogios*. Especialmente si se usa el término "eres".

La mejor manera de agradecer es llevar la atención a lo que *han hecho en vez de a lo que son*. ("estuviste", no "eres")

"Haz leído muy bien."

"Tu interpretación estuvo hermosa."

Expresamos lo que sentimos ahora sobre lo que hemos obtenido.

"Estoy contenta de verte crecer y aprender."

"Estoy feliz de ver que tu esfuerzo dio resultados hermosos."

## Como se manifiesta el amor incondicional?

El amor incondicional se manifiesta únicamente si está libre de cualquier condicionamiento. Es decir cuando mostro el mismo respeto a un "no" que a un "si". La persona recibe la misma calidad empática de nosotros, estemos o no de acuerdo con lo que expresan.

"Te amo sin importar lo que hagas o pienses. Te amo porque estoy agradecido por la oportunidad de vivir la experiencia de estar en tu presencia."

*"Si nosotros cambiamos,  
cambia el mundo y  
la realidad que percibimos.  
Y nuestro cambio se inicia  
cambiando nuestro lenguaje  
y la manera de comunicarnos."*

*- Arun Gandhi -*

