

**COMUNICACIÓN FAMILIAR:**  
**Empatía y**  
**capacidad de escucha**

Susana del Tío Barroso  
Marzo , 2005  
Colmenarejo

Con el escuchar sucede como con otras funciones tan corrientes como el respirar. Todos tenemos que respirar, pero muy pocos respiran bien. Es algo que nunca se nos enseña, y sin embargo es una destreza que ocupa el 60% de nuestra actividad comunicativa y que puede verse afectada por falta de atención, motivación, concentración, excesiva ansiedad...

Cuando alguien nos habla, estamos pensando qué nos quiere decir desde nuestra interpretación, nuestro estado de ánimo, nuestros juicios, nuestras circunstancias, nuestro ser especial.

Cuántas veces suponemos lo que nos van a decir. Cuántas veces, mientras nos hablan, pensamos qué vamos a responder.

Existen grandes diferencias entre oír y escuchar. Oír es un fenómeno de orden fisiológico. Nuestra estructura biológica nos permite percibir sonidos en mayor o menor grado. Oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. Oír es pasivo. No podemos dejar de oír, a menos que nos tapemos los oídos.

Escuchar es la capacidad de recibir, atender, interpretar y responder a los mensajes verbales y otras expresiones, tales como el lenguaje corporal. Significa entender, comprender y dar sentido a lo que se oye

La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, es comprender lo que siente en cada momento. Implica entrar en el mundo del otro y ver las cosas desde su punto de vista. Sin embargo, no significa opinar lo mismo que el otro, ni sentir lo que él siente. Se trata de aceptar y respetar sus ideas y emociones, comprensión e interés por los problemas del otro y ganas de ayudar a los demás. La empatía conlleva saber sentir, saber entender y saber interpretar el mensaje del interlocutor.



Tener empatía es sentir lo que otros sienten.  
Es oír atentamente los clamores del mundo.  
Es ponerse frente al toro, aunque no sea nuestra corrida.  
Es permitirse sufrir cuando otro sufre o reírse feliz cuando otro ríe.  
Es enternecerse con la ternura y temer con los temores.

Sintonízate con los demás.

Mójate con las lágrimas de los humanos.  
Deja de hablar y aprende a escucharlos.  
Así aprenderás de sus idiomas.  
Y podrás creer desde sus credos.  
Desecha de una vez tanto egoísmo.  
Deja que tu corazón retumbe con un eco más universal.  
Extiende, solo extiende tus fronteras.  
Y descubrirás muchos secretos.

Sintonízate con los demás.

Todos buscan un oído amable que escuche sin prejuicios.  
Un amigo respetuoso y compasivo que no tema a las penas.  
La empatía es la estrategia de los grandes sanadores.  
Sin empatía no hay compasión.  
Sin compasión no hay vínculo.  
Sin vínculo no hay sanación.  
Toda persona guarda un gran tesoro,  
en la parte hundida de su barco.  
Entra en esa zona prohibida y corta las cadenas.  
Reduce las distancias.

Sintonízate con los demás.

Intenta sentir lo que otros sienten.  
Desecha el egoísmo,  
que no es más que miedo disfrazado.  
Baja al fondo, abandona la superficie.  
Reduce las distancias entre tú y tus semejantes.

"EL MENSAJE DE LOS SABIOS"

Renny Yagosesky.



## **FACTORES DE BLOQUEO EN LAS COMUNICACIONES**

En el proceso de nuestras comunicaciones solemos caer en malos hábitos, usando expresiones verbales y actitudes que desconciertan, desvían la atención de los demás y hacen que no nos escuchen.

Con esta actividad pretendemos caer en la cuenta de ello, ya que aquello de lo que somos conscientes ha ganado el primer paso para poderlo modificar.

Los ejercicios a realizar son los siguientes:

1. Señalar aquellos números del listado que contengan expresiones, situaciones o conductas, que yo **experimento con dificultad** en mis comunicaciones con los demás.
2. Señalar, esta vez, aquellos en **los que soy consciente de fallar**, me cuesten o no, según la reacción que provoqué en los demás.
3. **Comentar, con un compañero** que realice también este ejercicio, sus dificultades y las mías.
4. **Hacer una lista de expresiones** verbales y no verbales, que los dos creemos que podrían ayudar a desbloquear nuestras comunicaciones.

El listado de conductas verbales y no verbales es el siguiente:

1. Observaciones rudas e inconsideradas.
2. Frases y respuestas ásperas.
3. Incapacidad de apreciar manifestaciones de buen humor en los demás.
4. Sarcasmo.
5. Hablar al oído de una persona delante de otras.
6. Perfeccionismo.
7. Ser meloso.
8. Levantar la voz y gritar.
9. "Puñaladas por la espalda".
10. Criticismo.
11. No decir la verdad.
12. Espíritu de contradicción.
13. Chismorreos, murmuración.
14. Hablar en primera persona.
15. Recordar constantemente los fracasos.
16. Fanfarronear.
17. Espíritu burlón.
18. Hablar en forma fría e impersonal.
19. Expresión de los sentimientos de hostilidad,
20. No recordar nombres.
21. Monopolizar.
22. Humor hiriente.
23. Ser muy insistente.
24. Cortar a una persona.
25. Interrumpir.
26. Cambiar de tema constantemente.
27. Expresar malhumor al hablar.
28. Corregir en público.
29. Monotonía, ser pesado.
30. No mirar al interlocutor, no prestar atención.
31. No saber escuchar.
32. Actitud defensiva.
33. Expresiones vulgares, frases hechas.
34. Uso excesivo de la jerga técnica.
35. Pensar con mayor rapidez de lo que uno habla.
36. Falta de claridad y concisión.
37. Generalizar demasiado.
38. Saltar a conclusiones antes de tiempo.
39. Hablar sin pausas.
40. Falta de confianza.
41. Evasión.
42. Responder a una pregunta con otra.

43. Hablar sin conocimiento de causa.
44. Hablar de lo que uno desconoce.
45. Hacer comentarios hipócritas.
46. Hacer discursos al hablar, "oírse".
47. Mentir.
48. Exagerar.
49. Cara de "jugador de poker" ("doble").
50. Forma de vestir.
51. Tipo de peinado.
52. Expresión facial.
53. Acciones físicas amenazadoras.
54. Nerviosismo.
55. Mutismo.
56. Replegarse sobre sí mismo.
57. Timidez, retraimiento.
58. Presunción, engreimiento.
59. Insensibilidad.
60. Silencio.
61. Suspiros.
62. Apatía, aburrimiento, bostezos.
63. Despreocupación en conocer valores y necesidades ajenos.
64. Hábitos físicos que distraen la atención (fumar).
65. Tono de voz.
66. Sonreír aprobativa o sarcásticamente.
67. Apariencia personal.
68. Fatiga.
69. Irritabilidad constante.
70. Actitud pesimista.
71. Actitud siempre preocupada.
72. Mostrar depresión.
73. Inestabilidad de carácter.
74. Imprevisibilidad.
75. Distraerse mientras se habla o escucha.
76. Mostrarse siempre apurado.
77. Mostrarse testarudo.
78. Falta de voluntad para asumir riesgos.
79. Conflictos personales.
80. Ser muy sensible.
81. Clasificar a las personas.
82. Quejarse continuamente.
83. Irresponsabilidad.
84. Inexpresividad.

- 85. Falta de conciencia.
- 86. Escuchar lo que uno quiere oír.
- 87. Susto, espanto, terror.
- 88. Transpiración.
- 89. Pestañear rápidamente.
- 90. Postura floja y descuidada.
- 91. Dar la mano sudada.
- 92. Halitosis.
- 93. Encogerse de hombros.
- 94. **Otros:**.....

## **PUNTOS PARA ANALIZAR LA CAPACIDAD DE ESCUCHAR**

Para mejorar su forma de escuchar, realice los siguientes ejercicios:

1. Dése cuenta de la **necesidad de mejorar su forma de escuchar**. Analice los aspectos que señalaremos con posterioridad.
2. Analícese como persona que escucha. **Observe su forma de escuchar** en diferentes situaciones y con distintas personas. Observe a quienes escucha con más interés, y trate de comprender porqué les pone más atención. Pregunte a otras personas qué opinan de su modo de escuchar.
3. Haga una **lista de sus fallos al escuchar y haga un plan** para corregirlos.
4. Pida a sus amigos **que le llamen la atención** cuando observen que está escuchando distraídamente.
5. Observe con cuidado los **hábitos de escuchar de otras personas**. Fíjese en ellas cuando le oyen a usted.
6. Practique **el arte de escuchar**. Puede oír conferencias grabadas y tratar de recordar después lo máximo posible. Observe su éxito volviendo a poner la grabación y comprobando aquello que le faltó memorizar.



8. ¿Escucha solamente los hechos?

9. ¿Frecuentemente está usted demasiado ocupado para escuchar?

10. ¿Es capaz de escuchar entre líneas?

11. ¿Está realmente interesado?

Observe estas conclusiones referentes a los puntos anteriores:

1. Si le parece fácil, lo más probable es que no esté escuchando bien. Escuchar requiere esfuerzo y energía. Ello no quiere decir que no sea agradable, sino que implica un estado de alerta y atención.
  
2. Puede hacer una prueba para conocer qué tanto es lo que retiene de una conversación.
  
3. Si les gusta, lo más probable es que, por lo menos, sea comprensivo al escuchar. Si, además, recuerda lo que le dijeron, es que escucha de forma efectiva.
  
4. Puede darse cuenta de ello si deja de ver a su interlocutor. Si tiene que fingir que está atento, no está escuchando como debe.
  
5. Probablemente solo está escuchando para refutar lo dicho, en vez de tratar de entenderlo plenamente. En realidad no está escuchando, está "esperando"; y va a ser difícil que refute algo que no oyó en su totalidad.
  
6. Entonces está más interesado en oír lo que usted va a decir, que en escuchar lo que él dice.
  
7. Entonces está prediciendo, no escuchando. Esta es la causa de que las conversaciones aborden áreas muy diferentes.

8. Quienes se concentran en los hechos, en los datos, frecuentemente no perciben las ideas.

9. Si es su caso, sería útil que se preguntara qué es lo que le tiene tan ocupado. Hay que quitar la impresión que algunos tienen de que escuchar indica cieña debilidad o falta, de información. Bien al contrario, escuchar es una de las cosas más importantes que podemos hacer y que más información nos puede reportar.

10. Una gran cantidad de materia no va a ser percibida, si se atiende solamente a las palabras que se dicen, como si fueran leídas. Si el que escucha tiene sensibilidad, percibirá lo que su interlocutor le está expresando a través de la forma en que dice las palabras, la actitud que muestra, sus gestos, tono de voz, ...

11. Aquí se va a reflejar la actitud profunda que tenga hacia la gente. Un buen comunicador sabrá aprender de todas las personas, sabrá que su éxito depende de los demás.