

# **Curso Virtual**

**de oratoria eficaz**

# **Atraer Hablando**

**EL ARTE DE HABLAR**

Autores:

- Alfonso Borragán
- Jose Antonio Del Barrio
- Víctor Borragán

### III. Descubrir al que está enfrente: la empatía

#### PRESENTACIÓN

La empatía es, para Goleman, la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas. Asume diferentes grados que van desde la capacidad de captar e interpretar adecuadamente las emociones ajenas hasta percibir y responder a sus preocupaciones o sentimientos inexpresados y comprender los problemas que se ocultan detrás de otros sentimientos.

#### OBJETIVOS

- Analizar cómo comprender los puntos de vista de los demás.
- Ejercitar estrategias para permanecer atentos a las señales emocionales de los demás
- Potenciar la escucha activa.
- Presentar estrategias que nos faciliten ayudar a los otros desde la comprensión de sus necesidades y sentimientos.

#### EXPOSICIÓN TEÓRICA

##### Diapositivas

- Interacción con los otros
- Personalidad y percepción
- Personalidad y comunicación
- La naturalidad o aprender a ser uno mismo
- Descubrir al que está enfrente. La empatía
- Técnicas para tratar con los demás
- Cómo cautivar al oyente

#### Interacción con los otros

¿Crees que resulta fácil hablar contigo? ¿Consideras que eres de conversación agradable? La conversación es un hecho natural para la mayor parte de las personas; sin embargo, para otras puede ser algo muy difícil. El arte de la conversación puede ser una compleja tarea para personas tímidas, introvertidas, o simplemente muy ansiosas, lo que hace que no se concentren adecuadamente en la conversación.

Si te encuentras en alguna de las circunstancias anteriores deberás practicar para lograr naturalidad y facilidad en la conversación. Practica de forma relajada; procura

hablar con otras personas en circunstancias informales y practica la escucha activa y atenta de lo que te están diciendo. No respondas porque sí, procura decir algo atinado e inteligente. Acepta los silencios sin angustiarte. Deja que la gente te hable, no hables sólo tú. Hay que lograr un equilibrio en el mantenimiento de la mirada con el otro, pues tampoco hay que agobiar mirándolo constantemente a los ojos; esto sólo se consigue con la práctica. Procura hablar un poco menos y escuchar un poco más. También hay que saber cuándo concluir una conversación y cómo finalizarla con una frase oportuna como “Qué estupendo ha sido encontrarte”. No es difícil saber cuándo concluir. De este modo poco a poco podrás ir ganando confianzas parciales y con estas pequeñas mejoras irás ganando más confianza en ti mismo.

La autoconfianza se refiere también a nuestra relación con las demás personas. Las actitudes de los otros nos influyen. Todos nos hemos encontrado con personas dominantes y tendremos que saber manejarnos también en esas situaciones. No dejes que nadie te confunda; mantén tu autoconfianza de forma tranquila. Relájate y observa.

La interacción con los demás es importante. A veces una sonrisa puede bastar para que el otro perciba tu confianza y tu aceptación.

## **Personalidad y percepción**

Nuestra estructura física y mental y nuestro ambiente afectan tanto a la percepción como al juicio. La **percepción** es el proceso mediante el cual seleccionamos, organizamos e interpretamos los estímulos sensoriales y la información en términos que se acoplan a nuestros propios marcos de referencia y visiones del mundo. Constantemente estamos recibiendo información. Parte de ella no la tomamos en cuenta, otra la aceptamos y la interpretamos a la luz de nuestra experiencia pasada para hacer conjeturas, tan precisas como sea posible, sobre lo que va a suceder en el futuro. De esta manera nos formamos imágenes de las personas, con frecuencia basadas en muy poca información, predecimos su comportamiento en ciertas situaciones y seleccionamos lo que, según nuestro punto de vista, es la mejor manera de acercarnos a ellas, influirlas o comunicarnos. A menudo, cuando interpretamos la información, vemos o escuchamos lo que esperamos ver o escuchar, en lugar de tratar con hechos objetivos.

También hemos de considerar cómo recibimos las cosas dependiendo de quién nos las diga, independientemente de su objetividad. No deseamos que se nos diga que tenemos restos de comida en la cara o una mancha en el pantalón, y solamente aceptaremos esta información sin desagrado si proviene de personas con las que nos sentimos a gusto.

Puesto que todos somos diferentes y nuestras percepciones son distintas el proceso de comunicarse efectivamente con otras personas es, en ocasiones, bastante

difícil. Resulta más fácil cuando conocemos y entendemos a las personas; cuando no hay percepciones, valores y juicios compartidos es poco probable que se dé la comunicación efectiva. ¿Cuántas veces, como primera impresión, hemos pensado: “No me gusta esta persona, no voy a congeniar con ella?”. Las primeras impresiones tienden a ser duraderas, pues se rechazan los indicios de lo contrario cuando éstos amenazan nuestra capacidad para “juzgar” a las personas.

En la Figura 1 se ilustra cómo aumentar la objetividad en la forma de nuestra percepción de los demás y cómo incrementar el conocimiento de uno mismo. La Ventana de Johari es útil para reducir los prejuicios en la percepción interpersonal.

Cuando estamos con otras personas existen ciertos elementos de nosotros mismos, actitudes, comportamientos, etc..., que son familiares para nosotros y que también son evidentes para los demás (área ABIERTA). De la misma manera, otras personas son capaces de observar facetas de nosotros mismos de las cuales no teníamos conciencia, por ejemplo: “aliento”, “olores corporales” (área CIEGA). Además, tendemos a mantener algo de nuestras actitudes y sentimientos en privado y no lo revelamos a los demás (área OCULTA). También sabemos que existen algunos aspectos de nosotros mismos que no entendemos y que no son evidentes para otras personas, pero que afectan a nuestro comportamiento, como el hecho de tener un acceso súbito de ira sin que haya una razón real (área DESCONOCIDA ).

	Conocidos para uno mismo	Desconocidos para uno mismo
Conocidos para otros	ABIERTA	CIEGA
Desconocido para otros	OCULTA	DESCONOCIDA

*Figura 1 Ventana de Johari*

Cuando nos encontramos con alguien por primera vez, tendemos a no revelar mucho sobre nosotros mismos, nuestra área abierta es pequeña. Esto a menudo nos lleva a primeras impresiones que no son apropiadas. Para que la comunicación sea efectiva, necesitamos trabajar en conjunción con otras personas con el fin de aumentar el tamaño del área abierta, al tiempo que se reducen las áreas ciega y oculta. Esto se logra mediante dos conjuntos de actividades conscientes: ser abiertos y la retroalimentación.

Ser abiertos consiste en dar, de manera libre, información sobre nosotros mismos a otras personas, reduciendo así el área escondida; la retroalimentación por parte de otros reduce el tamaño del área ciega. Cuando se utilizan ambas, también disminuirá el tamaño del área desconocida. Ver experimento 1: Conocer a los demás.

La mayor barrera contra la objetividad son nuestros propios conceptos. Lo que

“sabemos” está en relación con el mundo y con otras personas, y tendemos a rechazar la información que parece amenazar nuestras propias concepciones.

## **Personalidad y comunicación**

No sabemos cómo surgió el lenguaje, pero ha sido fundamental para el ser humano poder desarrollar su inteligencia, su capacidad de pensar y de expresarse a través del mismo.

Nuestras relaciones personales, familiares, afectivas, profesionales, sociales, etc., se configuran con el lenguaje. Nuestros conflictos los planteamos y desarrollamos a través del lenguaje. En nuestro entorno natural (familiar, personal, laboral, social) estamos utilizando el lenguaje constantemente. Con frecuencia nos quejamos de la falta de comunicación entre los padres y los hijos, las parejas, los compañeros de trabajo, los jóvenes, etc...Nos informamos de lo que pasa en el mundo, en gran medida, a través de las comunicaciones de los medios audiovisuales.

A través del lenguaje analizamos si alguien nos comprende o no nos comprende. Con el lenguaje podemos ser entrañables, acogedores, o, por el contrario crueles y mezquinos. Podemos ser divertidos, poéticos, enamorar, cansar, asustar... Todo lo que conocemos o imaginamos puede ser expresado con palabras. Con el lenguaje podemos no sólo transmitir información, pensamientos, sino además algo tan maravilloso para el ser humano como provocar sentimientos; despertar inquietudes, crear.

En ocasiones, las personas tenemos temor a exponernos a la mirada ajena. No queremos ser mirados, aparece la timidez, palabra relacionada con el temor. La mirada de los otros se vive como una amenaza. El miedo a unos ojos que miran está muy extendido en el reino animal. La vergüenza es un sentimiento universal. Va asociada con el deseo de no ser visto, de querer desaparecer. Es una emoción que afecta de manera importante a las personas, lo que viene a resultar un indicador de la importancia que para las personas tiene la vida social. Necesitamos mantener la estima ajena y la propia. Pues bien, cualquier situación de hablar en público nos expone a esa mirada de los demás.

Todo lo relacionado con el lenguaje resulta apasionante, sorprendente, y de vital importancia para nosotros. Nuestra inteligencia es lingüística y nuestra cultura también lo es. Vivimos permanentemente imbuidos en un mundo con lenguaje, entre palabras.

## **La naturalidad o aprender a ser uno mismo**

Conocer nuestros recursos, nuestras capacidades y nuestras limitaciones internas contribuye a lograr una “adecuada valoración de uno mismo”. Las personas dotadas de esta competencia:

- Son conscientes de sus puntos fuertes y de los menos fuertes.
- Reflexionan y son capaces de aprender de la experiencia.
- Son sensibles a los nuevos puntos de vista, a la formación continua y al desarrollo propio.
- Cuentan con un sentido del humor que les ayuda a tomar distancia de sí mismos.

La “confianza en uno mismo” se logra cuando se tiene una sensación muy clara del valor propio y de las propias capacidades. Las personas que logran esta competencia:

- Manifiestan confianza en sí mismas, se muestran seguros ante los demás.
- Pueden expresar puntos de vista impopulares y defender con independencia, sin apoyo de nadie, lo que consideran correcto.
- Son emprendedores y capaces de asumir decisiones importantes a pesar de la incertidumbre y las presiones.

En la sociedad actual, la naturalidad y la confianza en uno mismo son aspectos valorados.

### **Descubrir al que está enfrente. La empatía.**

Empatizar es escuchar activamente las emociones y sentimientos de los demás, es tratar de *“meternos en su piel”* y entender los motivos de los otros. Es mostrar alegría con la alegría, y es mostrar que nos hacemos cargo del impacto que les produce un problema, de los apuros por los que están pasando, de la indefensión y la tristeza por los fracasos. Sin embargo, no significa convertirse en un “colega”, ni aceptar, ni estar de acuerdo con la posición de tu interlocutor. Es, sencillamente, “dar cancha” y reconocer los sentimientos de tu interlocutor.

*Para ampliar...*

#### **Ser empáticos ¿Por qué y para qué?**

Porque cuando escuchas activamente las emociones y sentimientos:

- Te conviertes en una persona significativa y digna de confianza. La gente no compartirá sus sentimientos contigo si no sabes empatizar.

Escucharles, y escuchar sus emociones, ayuda a hacerles que sientan que alguien se preocupa por ellos.

- Ayudas al que tienes delante a que se mantenga abierto a soluciones alternativas a un problema. Si no se escuchan las emociones negativas, quien las tiene se suele "cerrar en banda".
- Es más probable que tu interlocutor este más predispuesto a escuchar también los tuyos. Si tú deseas que alguien atienda tu malestar tendrás más fácil si tu tienes por costumbre escuchar también los sentimientos negativos de esa persona.
- Ayudas a la persona que tienes delante a que se sienta mejor.
- Muestras un modelo de amabilidad interpersonal que va a ser observado y posiblemente imitado.

### **¿Cómo?**

1. Observando como se siente el interlocutor y escuchando lo que dice.
  - Es con el cuerpo, la cara y los gestos, además de con las palabras, como se transmiten los sentimientos.
  - ¡Obsérva con sumo cuidado y atención! Si deseas identificar el sentimiento que te esta transmitiendo tu interlocutor.
2. Con los gestos y con el cuerpo.
  - Adoptando comportamientos no verbales semejantes a los del interlocutor.
  - Manteniendo contacto visual y adoptando una expresión facial apropiada a los sentimientos que transmite tu interlocutor.
3. Con las palabras.
  - Pronunciando una expresión de reflejo o empatía:  
\* "me hago cargo..."; "te estoy escuchando y te noto..."; "puedo entender que te sientas así...".

### **¿Cuándo?**

- Cuando el interlocutor te este expresando un problema y esta afectado por el mismo.
- Cuando el interlocutor muestra satisfacción u otra emoción positiva en los escenarios de comunicación.
- Cuando observas un cambio brusco de tu interlocutor en sus palabras o en sus gestos (detiene su conversación bruscamente, comienza a hablar más alto y de modo irritado, se levanta de la silla o golpea con el puño,...), que denota que esta bajo los efectos de un sentimiento o emoción importante.
- Cuando percibes en tu interlocutor expresiones que denotan oposición, escepticismo, ironía u hostilidad.

Es importante que realices los siguientes ejercicios:

Describe reacciones típicas de una persona próxima a ti.

¿Por qué crees que reacciona de esa manera?

¿Que consejos le darías para cuando está enfadado(a)?

Piensa en alguna persona con la que tengas algún conflicto.

¿Crees que podría resolverse?

Si la respuesta es afirmativa ¿Cómo podrías intentar hacerlo?

Describe situaciones en las que tú has recibido la empatía y piensa cómo te sentiste.

¿Hasta que punto crees que la gente transmite sus emociones a través del lenguaje gestual?

Las personas con buena capacidad de empatía, saben:

- Dar y recibir: captar las señales emocionales y sintonizar con su mensaje.
- Abordar abiertamente las cuestiones difíciles.
- Escuchar bien: buscan la comprensión mutua y no tienen problemas en compartir la información de que disponen.
- Alentar la comunicación sincera: permanecen abiertos tanto a las buenas noticias como a las malas.
- Ponerse en el lugar del otro y comprender los sentimientos de los demás.
- Identificar sensaciones observando la conducta verbal de otros.
- Escuchar activamente a otras personas

Para entrenarte en la práctica de la empatía, te ayudará la realización de los siguientes ejercicios:

- Has dicho alguna vez frases como: No dijo una palabra pero yo sabía como se sentía.

- ¿Has intentado alguna vez entender cómo se pueden sentir los inmigrantes que llegan a un país en el que no tienen nada?
- ¿Has intentado alguna vez entender cómo se sienten las personas que están solas?
- ¿Qué necesitas para entender otros puntos de vista diferentes a los tuyos que tengan otras personas?
- ¿Cómo le demuestras a alguien que le tienes cariño?

Desde el punto de vista de la empatía, debemos intentar sentir lo que el otro está sintiendo, esto es, “ponernos en el lugar del otro”. Ver experimento 2: La empatía.

Las personas con buena capacidad de “comunicación” y de empatía, son capaces de escuchar abiertamente y mandar mensajes convincentes, de sintonizar con los sentimientos y necesidades de los otros.

## **Técnicas para tratar con los demás**

### **Escucha activa**

La escucha activa es fundamental para una comunicación eficaz; para ello tenemos que aprender a ser buenos oyentes. Un buen oyente está atento y relajado. Mira a la cara del que habla; dirige su mirada a los ojos del otro; mantiene la mente abierta; no hace juicios de valor; no adopta posturas paternalistas ni condescendientes; intenta sentir lo que el emisor transmite; es honrado con el otro ( si no está de acuerdo con algo lo dice forma clara y correcta). Un buen oyente también habla con el rostro y el lenguaje gestual. Demuestra atención e interés con su postura corporal.

### *Para ampliar...*

Trabaja los siguientes aspectos y saca tus propias conclusiones.

¿Qué cualidades crees que debe de tener un buen oyente?

Describe como diferentes formas de escuchar pueden afectar a la comunicación.

Escucha atentamente a alguien e intenta interpretar con precisión la información.

¿Qué dice la cara del emisor de un determinado mensaje?

Comenta aspectos que puedan afectar a una eficaz o ineficaz comunicación.

Piensa en dificultades en la comunicación mas frecuentes según tu punto de vista.

¿Te ha ocurrido alguna vez que te hayas bloqueado cuando estabas

comunicándote con alguien? ¿Qué fue lo que hiciste?  
Describe los elementos de una buena comunicación.  
¿Cómo te has sentido tras tus experiencias positivas de comunicación?  
¿Cómo te has sentido tras tus experiencias negativas de comunicador?  
Describe ejemplos de comunicación poco sincera.  
¿Qué, pienso que es una pobre comunicación?  
¿Que hago para hacerme entender mejor?

### **Sugerencias para una buena relación con los demás**

**1.- No critiques, no condenes, ni te quejes.** Si quieres recoger miel, no des puntapiés a la colmena. La crítica es inútil porque pone a la otra persona a la defensiva y por lo común hace que trate de justificarse. Despierta resentimientos. Desmoraliza y no corrige. Las críticas son como palomas mensajeras, siempre vuelven al nido. En lugar de censurar a los demás, tratemos de comprenderlos; es más provechoso y más interesante. Sólo hay un medio de hacer que alguien haga algo: hacer que quiera hacerlo.

**2.- Demuestra aprecio sincero.** Todos deseamos sentirnos valorados. La mejor forma de despertar el entusiasmo del otro es mediante el aprecio y el ánimo. Es claro que la adulación no da resultados con la gente que discierne, es algo hueco. La diferencia entre la apreciación y la adulación es sencilla: una es sincera y la otra no. Nos interesan los demás cuando se interesan por nosotros. Es importante recordar el nombre de la gente.

### **¿Cómo lograr que los demás entiendan mejor tu punto de vista?**

Por otro lado, si queremos que los demás entiendan nuestro punto de vista lo mejor es evitar siempre los aspectos vidriosos. Empieza de forma amigable. Evita, siempre que sea posible, las luchas verbales. Discutiendo se puede lograr a veces un triunfo, pero difícilmente se obtendrá la buena voluntad del contrincante. Mejor es ceder el paso a un perro que ser mordido por él. Acepta el desacuerdo. Permite que la otra persona sea quien hable más. Demuestra respeto por las opiniones ajenas. Permite que la otra persona sienta que la idea es suya. Trata de ver las cosas desde el punto de vista del otro. Si tú estás equivocado, admítelo: la autocrítica es mejor que la crítica. Controla tu carácter, desconfía de la primera impresión intuitiva, busca las áreas de acuerdo.

### **Conflicto y diálogo**

Cuando estamos en sociedad y nos involucramos en un universo de acciones compartidas en la calle, en el trabajo, en casa, en la escuela, o en cualquier otro espacio, no somos seres neutros.

Los encuentros, las coincidencias y los conflictos forman parte de nuestras relaciones cotidianas: no somos ajenos al disentimiento ni a la posibilidad de que nuestros intereses entren en un choque con los de los otros. Sería imposible pensar una comunidad grande o pequeña que no tuviera conflictos y en la que nunca entraran

en desacuerdo las personas.

Los conflictos se presentan de diferentes maneras, por motivos diversos y con intensidades variadas; forman parte de la vida de la gente y, de acuerdo a la forma como se asumen, pueden generar nuevos caminos de entendimiento y de desarrollo social y personal o, por el contrario, problemas.

Por ello, el diálogo con plenitud nos permite desvelar actitudes favorables en la búsqueda del interés común y de la cooperación social.

Saber dialogar es una capacidad básica de todo ser humano. Como toda capacitación necesita de un aprendizaje.

Un diálogo demasiado racional, correcto y frío, es ineficaz. Por ello vale la pena prestar atención a pautas muy sencillas para lograr un diálogo maduro y constructivo:

- Serenidad y tranquilidad
- Afecto y simpatía
- Respeto al otro
- Saber escuchar
- Naturalidad y fluidez
- Flexibilidad y tolerancia
- Actitud empática
- Darse serenidad y tiempo mutuamente
- Saber razonar y argumentar con espíritu crítico
- Ser motivador
- Desarrollar un diálogo democrático
- Tener interés por participar

Un buen conversador es siempre un buen oyente. Habla de lo que le interesa al otro, no de ti mismo, si no viene al caso. Trata siempre de que la otra persona se sienta importante

### **Cómo cautivar al oyente**

Todos, hasta los más expertos, tenemos cierta prevención a hablar en público,

convirtiéndose en ocasiones en una situación angustiosa que puede llegar a paralizarnos e impedirnos concretar metas e ideas para exponer en nuestro discurso. El temor a hablar en público, cuando llega a ser una limitación, es conocido también como glossofobia, y es más frecuente de lo que pueda parecer. Uno de los factores que influyen en el aumento de esta situación estresante es desconocer cómo mantener la atención del oyente a través de nuestro discurso. Para ello podemos proponer unas claves que nos ayudarán a controlar este aspecto fundamental.

- **Incluir afecto en nuestro discurso:**

Lograremos mayor atención cuando la actitud del orador sea cálida, alegre y amistosa. Incluyendo en nuestro discurso una sonrisa, amenidad en el tono de voz y un lenguaje corporal cercano y abierto, lograremos que el aforo se vuelva cercano, cálido y alegre. La mejor forma de introducir el discurso en cualquier aforo es comenzando con una sonrisa, la cual será devuelta con otra, por la simpatía del público y con ella su buena voluntad para con el orador, lo cual a su vez provocará una relajación en el propio orador.

- **Combinar los momentos de tensión con los de distensión:**

Ambos tipos han de formar parte del ritmo de nuestro discurso. No podemos mantener uniforme el grado de tensión del discurso. Es útil crear suspense o captar el interés llevando a los auditores hacia un punto sorprendente o insospechado relacionado con lo que estamos hablando. Pero también es importante destensar a los oyentes, especialmente cuando estemos transmitiendo un tema arduo. Sin embargo, no debe caerse en la tentación de provocar fuertes choques de temperaturas oratorias. Por ejemplo, pasar de un tema emocionalmente dramático y girar haciendo reír.

- **Mantener el control y la seguridad**

Un orador desarmado por su tensión, da mala impresión y produce desinterés en los auditores. Es aplicable la regla en su sentido opuesto: mientras más seguridad y aplomo demos, mayor será el interés y respeto que causemos al público.

El orador es una figura de autoridad para el aforo que escucha, por lo que estar escondidos tras un podio u ordenador, o mostrarse temerosos de los oyentes, implica una renuncia a su papel, por lo que dejará de ser escuchado. El orador ha de ser directo y proyectar confianza.

- **Pensar y planificar antes de hablar**

Qué hemos de decir y cómo vamos a decirlo. Se trata de un trabajo previo al desarrollo del discurso delante del público.

Una de las claves del fracaso en el discurso puede estar en irnos por las ramas, abundar en razonamientos, ofrecer demasiada información.

Lo mejor es preparar una presentación sugestiva, comenzando por explicar el motivo de la exposición; realizar un desarrollo del tema de forma concisa y bien argumentado; para finalizar con una conclusión resumen de lo dicho; optimista.

- **La efectividad está directamente relacionada con la simplicidad**

Se ha de intentar exponer el discurso de tal forma que incluso la persona menos preparada del auditorio pueda repetir lo esencial de la exposición.

- **Humanización del discurso**

Si queremos dotar a nuestro discurso de naturalidad, calidez y espontaneidad debemos emplear tiempo en el ensayo del mismo y en su corrección.

El mejor método es GRABAR NUESTRO DISCURSO para después analizarlo y ver los errores cometidos (velocidad, muletillas y expresiones, repeticiones innecesarias...

Una vez corregidos los fallos encontrados, volvemos a grabar de nuevo, hasta que estemos conformes.

- **Proyectar el discurso**

Forman parte del discurso todas las señales de la comunicación no verbal, las cuales han de ser utilizadas para hacer lo más efectivo posible el mensaje, como pueden ser:

- Modo de vestir
- Dominio de la escena
- Postura corporal
- Tono de voz
- Matices de voz
- Silencios

- **Discurso envolvente**

Conviene utilizar los aspectos psicológicos relacionados con el del discurso, tales como la *mirada*.

A lo largo del discurso se deberá pasear la mirada por las distintas zonas del auditorio, haciendo al público partícipe de nuestro interés, con lo que aumentará la atención de su público.

El discurso no sólo lo forman las palabras que emitimos, sino que también lo componen las ideas, los prejuicios, la forma de expresión, el lenguaje no verbal, etc., todos estos aspectos influyen en cómo responden al discurso quienes nos escuchan.