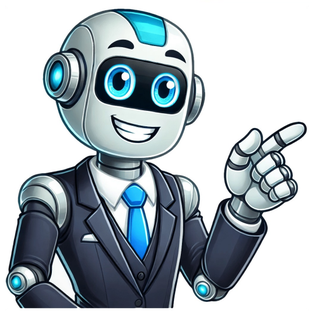
Click to verify



Una de las habilidades de crecimiento personal y relacional más valiosas que puedes aprender es la escucha empática (también llamada escucha activa). Es una habilidad que no sólo sirve a los demás, sino que también te lleva a convertirte en una persona más cariñosa, compasiva y paciente. Es una habilidad esencial que debes dominar tanto para tus interacciones personales como profesionales. Tal vez seas una persona a la que los demás buscan de forma natural para compartir sus problemas o frustraciones. O quizá te gustaría ayudar a alguien cercano que tiene un dilema y no sabe qué hacer. Si estás casado o tienes una relación sentimental, la capacidad de escuchar con empatía puede crear una relación sana y feliz, en lugar de una plagada de conflictos y malentendidos. La forma en que escuchas a la gente puede marcar la diferencia para ellos y para ti. Puede que creas que escuchar con empatía significa sentir lástima por otra persona. Pero es mucho más que eso. La escucha empática tiene un enorme valor terapéutico para las personas que se enfrentan a un problema, ya que les permite resolver sus dificultades en compañía de un oyente atento y comprensivo. A medida que el interlocutor se escucha a sí mismo, va comprendiendo mejor su problema y está mejor preparado para encontrar una solución. Cuando se sienten escuchados, se quitan un peso de encima y se sienten menos estresados y confusos. ¿Por qué es importante la escucha empática? Como oyente activo, permites que el interlocutor aumente su autoestima y su conciencia de sí mismo simplemente con tu disposición a escucharle. Escucha empática: Crea un espacio seguro para la resolución de conflictos y la solución de problemas. Fomenta el respeto, la confianza y el entendimiento mutuo. Alivia tensiones y discordias. Fomenta un intercambio más profundo de sentimientos e información. La escucha empática no es una habilidad natural de dominar, principalmente porque la mayoría de nosotros preferimos hablar a escuchar. Es más complicada que la escucha básica porque la escucha empática suele ser necesaria cuando el interlocutor está dolido, enfadado o molesto. Dice el experto en mediación y autor, Gregorio Billikopf, «La escucha empática requiere que acompañemos a una persona en su momento de tristeza, angustia, autodescubrimiento, desafío (¡o incluso de gran alegría!).» La escucha activa y empática no forma parte de una conversación en el sentido tradicional. No hay un simple diálogo ni se compite por hablar. Con la escucha empática, todo gira en torno a la otra persona y a lo que intenta comunicar: con sus palabras, con las palabras que deja sin decir y con sus emociones. El principal objetivo de la escucha empática es comprender lo que dice la otra persona y darle espacio para que se sienta escuchada y validada. Como oyente empático, debes estar dispuesto a hacer lo siguiente: Deja que la otra persona dirija la conversación y determine el tema a tratar. Permanezca totalmente atento a lo que dice la otra persona. Evita interrumpir, aunque tengas algo importante que añadir. Haz preguntas abiertas que inviten al orador a dar más explicaciones. Evita llegar a conclusiones prematuras u ofrecer soluciones. Refleja al orador lo que le has oído decir. Además de estas acciones, la habilidad más importante que puedes ofrecer es la empatía. La empatía requiere la voluntad de ponerse en el lugar de la otra persona, para que se sienta escuchada sin juzgarla. La empatía es la nota de gracia de la escucha empática, ya que permite al interlocutor sentirse seguro, reconocido y valorado. Con la empatía, le estás diciendo al interlocutor: «Quiero escuchar lo que dices. Entiendo tu situación y quiero que te sientas seguro de que no te estoy juzgando». A menudo queremos dar soluciones a las personas y decirles lo que creemos que las hará más felices, más exitosas, más seguras de sí mismas. Este enfoque nace de un deseo sincero de mejorar la vida de las personas, pero puede ser una reacción instintiva porque, como cultura, estamos muy orientados a las soluciones. Nos impacientamos con demasiado discurso y muy poca resolución. Supongamos que tu cónyuge acude a ti y te dice: «Estoy muy disgustado por la forma en que te burlaste de mí delante de nuestros amigos en la cena». Una primera reacción natural es ponerse a la defensiva e incluso sentirse irritado. Tu estabas jugando y crees que tu cónyuge exagera o se muestra demasiado sensible. Podrías decirle estas cosas a tu cónyuge, pero se sentiría desoído e incomprendido. Y perderás la oportunidad de relacionarse con tu cónyuge y empatizar con su dolor. Una forma mejor de responder sería dejar de hacer lo que estás haciendo, sentarte con tu cónyuge y prestarle toda tu atención. A continuación, entabla una conversación de escucha empática como ésta: Tú: «Lo siento, cariño. Cuéntame más sobre cómo te hicieron sentir mis burlas» (Estás invitando a tu cónyuge a seguir hablando y compartiendo). Tu cónyuge: «Me avergüenza porque me hace parecer tonta e insegura sobre algo que valoro. Y no me gusta que te burles de mí delante de otras personas». Tú: «Así que cuando me burlo de ti, sobre todo delante de los demás, no te sientes confiada y segura. Y preferirías que no me burlara de ti delante de los demás. ¿Verdad?» (Estás validando y reflejando las palabras de tu cónyuge para confirmarlas). Tu cónyuge: «Sí, pero es más que eso. También siento que no me respetas y que estás dispuesto a hacerte el gracioso a mi costa. Y eso duele». Tú: «Vaya, no lo había pensado así. Entiendo que mis burlas puedan parecerte un menosprecio o una falta de respeto. No quiero hacerte daño y lo siento. ¿Hay algo más que quieras decir?» (Estás honrando los sentimientos que tu cónyuge ha compartido, mostrando empatía e invitando a seguir hablando). Tu cónyuge: «Preferiría que no me tomaras el pelo en absoluto, especialmente sobre cosas que son importantes para mí.» (Tu cónyuge dice la última parte con un fuerte lenguaje corporal).Tú: «Te escucho y dejaré de burlarme de ti porque ahora sé lo hiriente que es. Me alegro de que hayas compartido esto conmigo. ¿Cuáles son las cosas más importantes para ti?»(Has validado a tu pareja y le has ofrecido cambiar tu comportamiento. Además, te has fijado en el lenguaje corporal y has hecho una pregunta abierta para invitar a más conversación). La escucha activa y empática requiere tiempo. El interlocutor necesita sentir que dispone de todo el tiempo del mundo para liberar la avalancha de sentimientos y preocupaciones que ha reprimido en su interior. Sólo cuando liberan este cúmulo de emociones pueden por fin tener claridad y capacidad para llegar a conclusiones. Es fácil perder la paciencia con un interlocutor que está procesando sus sentimientos y articulándolos a través de la niebla de la emoción o la confusión. No se puede meter prisa al interlocutor en este proceso ni esperar que acepte una solución rápida. La paciencia es imprescindible si de verdad quieres ayudar a alguien. A veces disfrazamos la escucha empática con palabras de simpatía. Tal vez hayamos vivido una situación similar, así que la compartimos para que el interlocutor sepa que le comprendemos. Para el interlocutor que intenta procesar emociones difíciles, puede parecer que le estás robando el protagonismo o desviando la atención hacia ti. La verdadera escucha empática requiere que dejes tus historias y experiencias en la puerta. No necesitas compartirlas para que el interlocutor sepa que entiendes lo que está diciendo. La empatía dice: «Te entiendo», en lugar de «Te entiendo porque yo lo he pasado aún peor». Tu cuerpo entero tiene que hacer saber al interlocutor que estás plenamente presente. Apaga el teléfono para no tener la tentación de mirarlo. Intenta no desviar la mirada para prestar atención a los que te rodean. Mantén una postura abierta, de aceptación, con los brazos y las piernas sin cruzar. Inclínate mientras la otra persona habla y mírala a los ojos de vez en cuando (pero no constantemente). Intenta no moverte ni moverte para mostrar impaciencia o irritación. Presta también atención al lenguaje corporal del orador. ¿Qué está comunicando con sus expresiones faciales, la posición de brazos y piernas o sus movimientos? Por mucho que quieras intervenir y salvar el día con la solución perfecta, no lo hagas. Limítate a escuchar, asentir, hacer pequeños comentarios que demuestren que has oído lo que se ha dicho. Pero no interrumpas el proceso por el que está pasando el interlocutor mientras se abre camino hacia una solución. Por lo general, si esperas, la otra persona llegará a la misma conclusión. Si te piden directamente una solución, no la ofrezcas de inmediato. Pregúntale al interlocutor qué te sugeriría si se invirtieran los papeles. Intenta siempre devolver el poder a la otra persona. Utiliza preguntas reflexivas y abiertas (que requieran algo más que un «sí» o un «no» por respuesta) para invitar al orador a reflexionar y reflexionar más profundamente. Puede preguntar: «¿Qué te ha parecido? O «¿Cuál crees que sería el mejor paso siguiente?». También puedes hacer preguntas empáticas relacionadas con el estado emocional del interlocutor. Puedes preguntar: «¿Qué sentiste cuando pasó eso?». Puede que notes que el interlocutor parece triste (o enfadado o temeroso), y puedes decir: «Tu expresión parece triste. ¿A qué se debe? Intenta no utilizar preguntas capciosas con la intención de dirigir al interlocutor hacia tu solución. Tu objetivo es ayudarles a ser más claros y conscientes de sí mismos. Una forma de hacerlo es con una pregunta colgante. Este tipo de pregunta es una pregunta incompleta del tipo: «Y si tuvieras que hacerlo otra vez, podrías…». Deja las cosas en suspenso, sin respuesta, para que el interlocutor pueda determinar el rumbo de la conversación. A menudo, un orador ofrece una migaja de información, y uno se da cuenta de que es sólo la punta del iceberg. Sabes o sospechas que hay más información bajo la superficie, y todo lo que necesitan es un empujoncito para revelarla. Aunque no sospeches que hay más, normalmente lo hay, así que siempre merece la pena preguntar. Una pregunta tan sencilla como «¿Hay algo más?» puede desvelar más de la historia o las emociones que hay detrás de ella. Puedes hacer esta pregunta varias veces (tal vez ligeramente reformulada) hasta que quede claro que el interlocutor no tiene nada más que añadir sobre el tema. Cuando el orador comparte información importante, puede concluir con una frase o afirmación que exprese su dolor, preocupación o frustración. Por ejemplo, el interlocutor puede contar que ha sido traicionado por una amiga y concluir diciendo: «Estoy tan enfadado que no quiero volver a hablar con ella». Puedes repetir: «Estás tan enfadado que no quieres volver a hablar con ella». O puedes decir simplemente: «Estás muy enfadado». Esta respuesta permite a la persona que habla saber que la estás siguiendo y le da una señal para que añada algo más o aclare su afirmación. Cuando repitas la palabra o frase, intenta imitar el mismo tono de voz que utilizó el hablante. No la repitas como una pregunta ni con ningún juicio de valor. Los silencios prolongados pueden resultar incómodos, pero resiste el impulso de llenar el silencio con tus sugerencias o comentarios. Deja que el orador utilice el silencio para procesar sus pensamientos y luego rompe el silencio cuando esté listo para hablar. Cuando les das este espacio sin interrumpirles, les haces saber que estás ahí para ellos y dispuesto a concederles el tiempo que necesitan para ganar claridad. Cuando un orador se da cuenta de que no vas a interrumpirle, tiene libertad para ralentizar el proceso y procesarlo más internamente, lo cual es necesario para el pensamiento analítico. Puede que estos silencios y la lentitud de la conversación te resulten difíciles de manejar. Pero es un verdadero regalo estar presente y dejar al orador la libertad de reflexionar y expresarse a su propio ritmo. Si el orador comparte información intensa, emotiva o perturbadora, es difícil no expresar tus propias emociones o juicios. Puede que sientas la necesidad de reaccionar con sorpresa, desacuerdo o incluso a la defensiva. Si la persona que habla es tu cónyuge o pareja sentimental y el tema de la conversación está relacionado contigo (como en el ejemplo anterior), es aún más difícil contenerse para no reaccionar. Pero es imposible ser un oyente activo cuando estás construyendo tu propio caso, desviando la culpa o enfadándote. Si no puedes escuchar con calma y practicar la escucha activa, retrasa la conversación hasta que puedas hacerlo. Cuando has sido el oyente empático y has dedicado una buena cantidad de tiempo a permitir que el interlocutor se desahogue y procese, es probable que llegue a alguna conclusión o solución por sí mismo. O tal vez siga confundido, pero se sienta aliviado y tenga más claridad que antes. Una vez drenada la emoción y pronunciadas y escuchadas las palabras, puede ser apropiado que ofrezcas sugerencias o cuestiones algo que consideres que debe reconsiderarse. Pregunta siempre al interlocutor si desea tu opinión antes de ofrecerle tus palabras. En este punto, debería confiar en ti y reconocer que no le estás juzgando. La mejor manera de convertirse en un oyente empático y activo es la práctica. Busca oportunidades para escuchar a un amigo que esté pasando por un problema o a un compañero de trabajo que esté afrontando un reto laboral. Esfuércese por escuchar mejor a su pareja, incluso en momentos de conflicto o enfrentamiento. Tu capacidad para escuchar con empatía puede aliviar una pelea y servir de modelo para la futura comunicación en pareja. Recuerda… ☑ Concéntrate en la otra persona y en lo que dice. ☑ Utiliza la empatía en lugar de la simpatía. ☑ Ofrece tiempo suficiente y no te distraigas. ☑ Abstente de juzgar o dar consejos. ☑ Reflejar lo que dice el orador. ☑ Haz preguntas abiertas. ☑ Fíjate en el lenguaje corporal. ☑ Respeta los momentos de silencio. ☑ Mantén la calma y la compostura. La escucha empática te enseña a ser una persona más atenta, humana y cariñosa. Y el mundo necesita mucho más de eso. La escucha empática es una habilidad de extraordinario valor tanto en nuestras interacciones cotidianas como profesionales. Nos permite oír lo que se dice y también comprender los sentimientos y emociones detrás de las palabras. En un mundo donde la comunicación efectiva es clave, dominar el arte de la escucha empática puede marcar la diferencia entre infructuosas conversaciones paralelas y fructíferos diálogos en conexión. En este artículo vamos a explicarte todo lo que necesitas saber al respecto. ¿Qué es la escucha empática? La escucha empática es una habilidad interpersonal que va más allá de simplemente escuchar palabras. Se trata de identificar y comprender las emociones y perspectiva del otro, mostrando un genuino interés en su experiencia de la realidad. Cuando practicamos la escucha empática, estamos presentes de manera completa y comprometida con la conversación, sin distracciones ni prejuicios. Con la escucha empática podemos establecer la conexión profunda necesaria para fines diversos: desde la ayuda terapéutica a la pacífica convivencia cotidiana con algún vecino, con nuestra propia pareja o nuestros hijos. ¿Por qué es importante? La escucha empática es necesaria para relaciones basadas en el respeto mutuo y para la resolución y mediación de conflictos. Estas son algunas de las principales razones: Fomenta la comprensión mutua. Al escuchar empáticamente, mostramos al otro que nos importa realmente su perspectiva. Este interés construye un puente de entendimiento entre las partes en discrepancia, lo que facilita la resolución de problemas y la búsqueda de soluciones mutuamente satisfactorias. Reduce la hostilidad. Cuando las personas se sienten escuchadas y comprendidas, no entran en posiciones de ataque y defensa. Esto reduce la tensión y crea un ambiente más propicio para el diálogo constructivo y la colaboración. Promueve soluciones creativas. La escucha empática fomenta espacios de cooperación en los que las personas se sienten libres de expresar sus necesidades y preocupaciones concretas, superando soluciones genéricas estereotipadas mediante soluciones creativas beneficiosas para todos. Favorece la reconciliación. Al validar las emociones y experiencias del otro, se abre la puerta a la reconciliación y al perdón. La escucha empática puede sanar heridas emocionales y restaurar la confianza en las relaciones, lo que es esencial para establecer y mantener relaciones saludables y duraderas. Características de la escucha empática La escucha empática se caracteriza por hacer posible una comunicación auténtica, que es la única capaz de construir relaciones respetuosas y de confianza. Algunas de sus características claves son: Atención plena. Cuando practicamos la escucha empática, estamos completamente presentes en el momento, enfocando toda nuestra atención en la persona que está hablando. Esto significa dejar de lado las distracciones y centrarse en lo que ella está comunicando, tanto verbal como no verbalmente. Validación de emociones. La escucha empática implica reconocer y validar los sentimientos del otro, incluso si no estamos de acuerdo con ellos. Es importante mostrar empatía y comprensión hacia las experiencias emocionales de la otra persona, brindándole un espacio seguro para expresarlas sin temor a ser criticada. Reflejo. Una técnica común en la escucha empática es el reflejo, que implica repetir o parafrasear lo que el otro ha dicho, para demostrar que lo hemos entendido correctamente. Esto no solo confirma que estamos prestando atención, sino que también la estamos comprendiendo. Empatía activa. La empatía es fundamental en la escucha empática. Significa ponerse en los zapatos del otro, para comprender su perspectiva y experimentar sus emociones. Esto requiere dejar de lado nuestro propio punto de vista y abrirnos a la vivencia de la otra persona. Ausencia de juicio. La escucha empática implica suspender el juicio y mantener una mente abierta y receptiva. Es importante no emitir críticas o valoraciones sobre lo que el otro está diciendo, sino simplemente escuchar con compasión y comprensión. Beneficios de escuchar empáticamente La escucha empática no solo es una habilidad imprescindible en la resolución y mediación de conflictos, sino que también produce beneficios significativos en todas las áreas de nuestra vida. Fortalecimiento de relaciones Cuando escuchamos empáticamente a los demás, creamos un vínculo emocional profundo, basado en el respeto y el entendimiento. Al fomentar un sentido de confianza y conexión mutua, las personas se sienten valoradas y comprendidas, generando relaciones satisfactorias y gratificantes. Mejora de la comunicación Escuchar empáticamente es fundamental para una comunicación eficaz. Al estar completamente presentes y comprometidos con lo que la otra persona está comunicando, evitamos malentendidos y confusiones, y fomentamos una mayor claridad y honestidad en nuestras interacciones. La escucha empática promueve un intercambio abierto y transparente de ideas y sentimientos, lo que contribuye a relaciones más saludables y colaborativas. Resolución de conflictos Uno de los beneficios más poderosos de ser empático escuchando es poder resolver conflictos de manera constructiva. Con este tipo de escucha llegamos a las necesidades y preocupaciones de todas las partes involucradas y, así, encontramos con ellas soluciones para todos. La escucha empática reduce la hostilidad y la confrontación, y fomenta un ambiente de cooperación, que es fundamental para resolver conflictos de manera efectiva. Mejora del bienestar emocional Escuchar empáticamente tiene un impacto positivo en el bienestar emocional de todas las personas implicadas. Cuando nos sentimos escuchados y comprendidos, experimentamos una sensación de validación y aceptación, que reduce el estrés, la ansiedad y la soledad. La escucha empática promueve un sentido de conexión y pertenencia que aporta felicidad. Ejemplos de escucha empática La escucha empática es una competencia y una actitud transformadora de interacciones. Los ejemplos que te mostramos a continuación, ilustran cómo escuchar empáticamente mejora nuestras interacciones cotidianas, fortalece y alarga nuestras relaciones: En el trabajo. Imagina que un amigo está expresando frustración por una situación difícil en el trabajo. En lugar de ignorar cómo se siente o tratar de ofrecer soluciones rápidas, puedes practicar la escucha empática diciendo algo como: «Entiendo que estás pasando por un mal momento. ¿Qué es lo más te preocupa? Te escucho”. En casa. Si tu pareja está compartiendo sus preocupaciones contigo después de un día estresante, puedes practicar la escucha empática diciendo: «Parece que has tenido un día difícil. ¿Cómo estás? Cuenta conmigo para escucharte y apoyarte en lo que necesites.» Con un amigo. Si un amigo está pasando por un momento complicado y necesita desahogarse, puedes practicar la escucha empática diciendo: «Siento mucho que estés pasando por esto. ¿Cómo puedo ayudarte? Estoy aquí para escucharte y apoyarte en lo que necesites.» En una conversación difícil. Si estás involucrado en una discusión o conflicto con alguien, puedes practicar la escucha empática diciendo: «Te noto muy irascible con este tema. ¿Qué temes pueda pasar? Te escucho para encontrar juntos una solución.» ¿Cuáles son las técnicas más frecuentes de escucha empática? Existen diferentes técnicas que pueden emplearse para escuchar más empáticamente. Se trata de herramientas y enfoques que nos ayudan a comprender mejor las emociones y perspectivas de los demás, como por ejemplo: Paráfrasis. Consiste en repetir con otras palabras lo que la otra persona ha dicho. Esto no solo confirma que estamos prestando atención, que la estamos escuchando y comprendiendo. Preguntas abiertas. Son las que invitan a la otra persona a compartir más sobre sus pensamientos y sentimientos. En lugar de preguntas que se responden con un simple «sí» o «no», las preguntas abiertas fomentan una conversación más amplia y honda. Escucha activa. La escucha activa implica prestar atención al lenguaje corporal y al tono de voz para captar emociones subyacentes y comprender mejor el significado que hay detrás de lo que está diciendo. Validación de emociones. Supone reconocer y validar los sentimientos del otro, incluso si no los compartimos. Esto fortalecerá nuestra conexión emocional. Silencio activo. A veces, el simple acto de escuchar sin interrumpir puede ser increíblemente poderoso. El silencio mantenido a conciencia da espacio a la otra persona para expresarse plenamente, sin sentirse presionada o atosigada. Cómo practicar la escucha empática en nuestra vida diaria La escucha empática es una competencia que se desarrolla con el tiempo y la práctica. He aquí algunas formas prácticas de escuchar empáticamente: Presta atención plena. Dedica tiempo cada día a estar presente en tus interacciones con los demás. Cuando alguien te hable, elimina distracciones y concéntrate completamente en lo que está diciendo. Esto significa apagar tu teléfono, cerrar tu ordenador y hacer contacto visual con la persona que está hablando. Practica la empatía. Trata de ponerte en la piel del otro y ver la situación desde su perspectiva. Esto significa hacer un esfuerzo consciente para comprender sus pensamientos, sentimientos y experiencias desde su posición, no desde la tuya, y sin juzgar. Refleja lo que has escuchado. Parafrasea o repite lo que la otra persona ha dicho para demostrar que has entendido correctamente. Esto no solo confirma que estás prestando atención sino también que lo que está diciendo y lo que le está pasando te importa. Practica la paciencia. Escuchar empáticamente lleva tiempo y esfuerzo, especialmente si la otra persona no se expresa con claridad o está lidiando con emociones intensas o difíciles. Practica la paciencia y la comprensión, y evita apremiar o llegar rápidamente a conclusiones. Aprende a callar y escuchar. A veces, la mejor manera de practicar la escucha empática es simplemente callar y permitir que la otra persona se exprese libremente y a su ritmo. No sientas la necesidad de llenar los intervalos en blanco. Muchas veces, solo con estar ahí y escuchar es más que suficiente. En conclusión, la escucha empática es una habilidad necesaria para transformar nuestras interacciones, fortalecer vínculos y promover la convivencia pacífica. Como expertos en resolución de conflictos esperamos haber podido ayudarte a comprender la importancia de la escucha empática en tu vida diaria. Si necesitas ayuda para aplicar estas técnicas o resolver conflictos, no dudes en contactarnos. Estamos aquí para apoyarte en tu camino hacia una comunicación más efectiva y relaciones más plenas. Escuchar parece algo habitual y muy sencillo. Pero numerosos estudios demuestran que no sabemos escuchar. O al menos, nos falta práctica o actitud. Saber escuchar con empatía es esencial para que se produzca una verdadera comunicación. En este mundo tan hiperconectado y donde se envían más de 60 mil millones de whatsapp diarios, resulta que escuchar se ha convertido en uno de los retos más urgentes de nuestra sociedad. La escucha empática consiste en escuchar a una persona sin prejuicios, poniéndose en su lugar y prestándole una atención total. La escucha empática se basa en intentar comprender los sentimientos de una persona a través de sus palabras, apreciando su punto de vista y sin imponer nuestras opiniones. La escucha empática implica alejarnos de nuestro propio yo para adentrarnos en el mundo del otro. Es una forma muy eficaz de conocer a fondo los problemas de una persona y de respetar sus ideas. En el mundo actual, donde abundan las distracciones y donde el móvil se ha convertido en un apéndice de nuestro cuerpo, prestar atención no resulta fácil. El silencio ha quedado sepultado bajo toneladas de emails, whatsapp, notificaciones y series de Netflix. Un estudio realizado por Microsoft en 2019 demostró que la atención media que dedicamos de forma constante a un mensaje, un artículo de prensa, un vídeo o una conversación, no supera los cinco segundos. Dicho de otra forma, nuestra mente es incapaz de concentrarse más de cinco segundos y va dando saltos de un lado a otro. Si miramos a nuestro alrededor nos daremos cuenta de los problemas de comunicación que nos asolan. Entre padres e hijos, en la pareja, entre amigos, en la escuela, en el trabajo, en las instituciones, en el ámbito político, en las relaciones internacionales. Nada ni nadie puede presumir de no tener problemas de comunicación. Y el origen de muchos de esos problemas reside precisamente en nuestra incapacidad de escuchar de forma empática. Si aprendiéramos a escuchar de forma empática, mejoraría nuestra comprensión del otro, y con ella, nuestras relaciones. Además, por extensión, contribuiríamos a construir una sociedad más solidaria, porque comprenderíamos la realidad de nuestros semejantes y empatizaríamos más con sus problemas. ¿Pero cómo podemos aprender a escuchar de forma empática? La escucha empática en la tradición budista Según el budismo la armonía en cualquier entorno social depende en gran medida del buen uso que hagamos de las palabras y de los silencios. Además, para el budismo es tan importante la comunicación con los demás, como la comunicación con uno mismo. Para los budistas, los cuatro principios de la comunicación son la veracidad, la amabilidad, la utilidad y la armonía. Cada uno de ellos tiene como propósito convertir nuestra comunicación en un proceso fluido y valioso. Dicho de otra manera, tus palabras deben ser ciertas, debes decirlas con respeto, deben valer para algo y deben ser claras y concisas. Según las tradiciones budistas, el propio Buda llegó a decir que “para escuchar a los demás, primero tenemos que hacer algo muy difícil: estar en armonía con nosotros mismos”. En la tradición budista, el acto de escuchar conecta al ser humano con su propia identidad. No se trata sólo de una acción en común, sino de una conexión con nuestro propio interior. Quizás ahí resida la dificultad a la que nos solemos enfrentar cuando pretendemos realizar algo aparentemente tan sencillo como escuchar. Los monjes budistas practican la escucha empática tanto para conocer a los demás como para conocerse a sí mismos. Fuente imagen: Wikipedia / Erich Fromm Erich Fromm y el arte de escuchar Erich Fromm, psicoanalista humanista de origen judío alemán, pronunció en 1974 una conferencia en Suiza que tituló “El arte de escuchar”. El material de esa conferencia se publicó más tarde como libro póstumo con el mismo título. Fromm resalta como nadie la importancia del acto de escuchar y establece estas seis reglas básicas para escuchar correctamente: 1ª. La regla más importante para practicar el arte de escuchar es prestar mucha atención 2ª. Tu mente no debe estar ocupada por nada importante. La mente debe estar libre de ansiedad y de preocupaciones 3ª. Debes poseer una imaginación que funcione con libertad y debes ser capaz de verbalizar tus ideas 4ª. Tienes que ser capaz de empatizar con tu interlocutor hasta el punto de sentir su experiencia como si fuera tuya 5ª. Para empatizar es necesario amar al otro. No en un sentido sexual, sino en el sentido de vivir su situación de una forma desinteresada y abierta 6ª. La comprensión y el amor deben ir juntos. Si no, el acto de entender queda sólo en un proceso mental que entorpece las emociones y por tanto, la comprensión La escucha empática y el liderazgo responsable En la actualidad, la escucha empática ha experimentado un fuerte impulso gracias a nuevas corrientes o disciplinas como la inteligencia emocional o el coaching. La escucha empática se ha convertido en una habilidad esencial para relacionarnos de manera adecuada y eficiente con nuestro entorno. La empatía nos permite sintonizar con los demás, con sus emociones y sus ideas, adoptando una actitud constructiva y buscando elementos de conexión entre nuestra realidad y la de otras personas. En mundo empresarial o en la política, la adquisición de competencias emocionales como la empatía es imprescindible para ejercer un liderazgo responsable. Los líderes de hoy deben practicar la escucha empática y tener en cuenta los sentimientos de las personas que les rodean y dominar aspectos como el lenguaje no verbal. ¿En qué se diferencia la escucha empática de otros tipos de escucha? Siga leyendo para conocer las habilidades y técnicas para ser un oyente más empático. *Esta página puede incluir enlaces de afiliados; eso significa que ganamos con las compras de productos que califican. ¿Alguna vez has tenido una conversación con un amigo o compañero de trabajo y todo lo que le has dicho parece haber entrado por un oído y salido por el otro? O tal vez has intentado ser vulnerable con tus emociones ante alguien y simplemente sientes que no te están validando ni escuchando adecuadamente. Es frustrante, ¿verdad? Ya sea que estés aquí para aprender a ser un mejor oyente empático o que desees compartir este artículo con alguien a quien te gustaría que escuchara con más empatía, aprendamos un poco más sobre la importancia de escuchar con empatía y cómo implementar esta práctica saludable en nuestra vida diaria. Antes de continuar leyendo, si eres terapeuta, entrenador o emprendedor del bienestar, asegúrate de obtener nuestro curso gratuito. Libro electrónico sobre el crecimiento empresarial y el bienestar para obtener consejos de expertos y recursos gratuitos que le ayudarán a hacer crecer su negocio exponencialmente. ¿Es usted terapeuta, entrenador o emprendedor del bienestar? Agarra nuestro Libro electrónico gratuito Para aprender cómo¡Haga crecer su negocio de bienestar exponencialmente! ✓ Ahorre cientos de horas de tiempo ✓ Gane más $ más rápido ✓ Aumente su credibilidad ✓ Ofrezca contenido de alto impacto ¿Qué es la escucha empática? (Una definición) La escucha empática es un tipo de escucha que utiliza una combinación de escucha activa, reflexión sobre los sentimientos y una técnica de cuestionamiento combinada con la capacidad interpersonal de la empatía para comprender mejor a alguien intelectual y emocionalmente (Gearhart y Bodie, 2011). En pocas palabras, para ser un oyente empático, es importante mostrar atención y preocupación intencionales hacia el hablante cuando expresa sus puntos de vista o sentimientos. Ofrecer este apoyo como oyente no solo permite que el hablante se sienta validado, sino que también puede ayudarnos a generar una respuesta más sincera. Si bien la escucha empática fue desarrollada en gran medida por el psicólogo Carl Rogers, la escucha empática se convirtió en una técnica muy popularizada a través del libro de Stephen R. Covey, Los 7 hábitos de la gente altamente efectivaConozcamos un poco más sobre las enseñanzas de Covey. ¿Qué dice Stephen Covey sobre la escucha empática? De los siete hábitos, el quinto dice: “Procura primero comprender, y luego ser comprendido” (Covey, 1989). Lo que quiere decir con esto es que la preocupación principal debe ser hacer que la otra persona se sienta comprendida antes de pensar en cómo vamos a responder a lo que dijo. Covey analiza lo que él cree que son diferentes niveles de escucha: Nivel 1: Ignorar a la otra persona por completo Nivel 2: Simular escuchar a la persona Nivel 3: Escuchar selectivamente lo que están diciendo Nivel 4: Escucharlos atentamente Nivel 5: Escuchar al hablante con empatía ¿Qué significan exactamente las habilidades de escucha empática? Covey explica que no debemos limitarnos a escuchar con los oídos o intentar comprender la lógica de lo que dice el orador. Covey dice: “Al escuchar con empatía, escuchas con los oídos, pero también, y más importante, escuchas con los ojos y el corazón. Escuchas en busca de sentimientos, de significados. Escuchas en busca de conductas. Utilizas tanto el hemisferio derecho del cerebro como el izquierdo. Percibes, intuyes, sientes” (Covey, 1989). ¿Qué es escuchar sin empatía? (Escucha no empática) Según el trabajo de Covey, escuchar sin empatía implicaría básicamente los niveles 1 a 4 de escucha. Sin embargo, la falta de escucha empática también puede crear una desconexión entre usted (el oyente) y el hablante. Escuchar sin empatía puede significar que no está completamente presente en la conversación, que está escuchando como un medio para responder con sus propios comentarios o que se comunica a medias con la otra persona. ¿Por qué es importante la escucha empática? Sin una escucha empática, podemos interrumpir nuestras conexiones emocionales con los demás e invalidar los sentimientos de los demás, incluso si esa no era nuestra intención. Por lo tanto, la escucha empática se vuelve crucial si queremos fomentar la conexión humana, mostrar interés y ofrecer apoyo a las personas que nos rodean y crear relaciones de confianza y resolución de problemas. Vídeo: La perspectiva de Brene Brown sobre la escucha empática frente a la escucha comprensiva ¿Eres de los que aprende de forma visual? Mira este video que muestra cómo mostrar apoyo y escuchar con empatía cuando un ser querido se siente deprimido. ¿Qué dice bell hooks sobre la escucha empática? En su libro, Todo sobre el amor: Nuevas visionesBell Hooks destaca la escucha empática como un principio fundamental para cultivar el amor. Antes de analizar algunos consejos sobre cómo escuchar con empatía, aquí hay un pasaje de su libro que habla sobre la importancia de escuchar en las relaciones y por qué a veces podemos experimentar una falta de escucha empática: “Aquellos de nosotros que sufrimos heridas en la infancia, a menudo nos sentimos avergonzados y humillados cuando expresamos nuestro dolor. Es emocionalmente devastador cuando las parejas que hemos elegido no nos escuchan. Por lo general, las parejas que no son capaces de responder con compasión cuando nos escuchan expresar nuestro dolor, ya sea que lo entiendan o no, no son capaces de escuchar porque ese dolor expresado desencadena sus propios sentimientos de impotencia e indefensión. Escucha empática para hombresMuchos hombres nunca quieren sentirse indefensos o vulnerables. A veces, optarán por silenciar a su pareja con violencia en lugar de presenciar la vulnerabilidad emocional. Cuando una pareja puede identificar esta dinámica, pueden trabajar en la cuestión del cuidado, escuchando el dolor del otro participando en conversaciones breves en momentos apropiados. Establecer un momento en el que ambos individuos se reúnan para participar en una escucha compasiva mejora la comunicación y la conexión. Cuando nos comprometemos a hacer el trabajo del amor, escuchamos incluso cuando duele” (hooks 1999). Si bien no todas las relaciones o asociaciones son iguales, y aunque quizás no te sientas del todo identificado con el ejemplo anterior, Bell Hooks ofrece información reveladora sobre cómo ser más intencional como oyente empático. Cómo escuchar con empatía A continuación se presentan algunos de sus consejos y otras estrategias a utilizar para escuchar con más empatía: Al iniciar una conversación con alguien, tranquiliza tu mente. Libérate de cualquier distracción (por ejemplo, teléfono, música de fondo). Tómate un momento de atención plena para calmar cualquier pensamiento intrusivo que pueda impedirte participar en la experiencia de escuchar. Reserva tiempo para hablar con un amigo, pareja, familiar o compañero de trabajo para conversar sobre cualquier problema o expresar cualquier sentimiento. Crea un espacio de comodidad y seguridad para tener la conversación. Escucha con tus oídos y tu corazón. Escuche sin juzgar. Evite interrumpirlos o cortar sus oraciones antes de terminar. Utilice una comunicación no verbal adecuada para demostrar su comprensión (por ejemplo, asintiendo con la cabeza). Deje que la otra persona guíe la conversación, especialmente si hay momentos de silencio o tiempo para pensar. Espere su turno para hablar. Una vez que hables, hazlo con un tono alentador y de apoyo. Refleje sus sentimientos o declaraciones hacia ellos para aclarar o asegurarse de que entendió lo que dijeron. Actuar como caja de resonancia para el orador. Siéntete libre de reconocer su voz diciendo cosas como «ajá». Haga preguntas abiertas para comprender mejor sus emociones o perspectivas. Puede ser útil no descartar los sentimientos de la otra persona, incluso si usted se sentiría diferente en la misma situación. Haz lo posible por abstenerte de dar consejos, a menos que el orador te los pida. Utilice palabras o declaraciones amables y afectuosas (vea algunos ejemplos a continuación). Mientras escuchas, considera lo que siente la otra persona y trata de ponerte en su lugar para comprender mejor su punto de vista. Charla TED: Escucha empática en las conversaciones, por Celeste Headlee Frases de ejemplo para escuchar con empatía Quizás quieras considerar usar algunas de las siguientes frases para mostrar apoyo y empatía al escuchar con empatía a alguien que muestra vulnerabilidad y se abre a ti. “Gracias por confiarme esta información” o “gracias por compartirla”. “Puedo entender por lo que estás pasando”. “Entiendo por qué puedes sentirte así”. “He pasado por eso y lamento mucho que estés pasando por esta situación ahora mismo”. “Eso suena frustrante/desafiante/difícil”. “Ni siquiera lo había pensado así; gracias por compartirme tu punto de vista”. “Te escucho y tus sentimientos son absolutamente válidos”. “Debe ser muy difícil. Estoy aquí para ayudarte en todo lo que pueda”. “Parece que estás haciendo lo mejor que puedes”. “Estoy muy orgulloso de ti por mantener la cabeza en alto incluso cuando las cosas se sienten tan mal ahora mismo”. “Si eso me pasara a mí, yo también me sentiría así”. “Eso realmente debe haber herido tus sentimientos”. «Veo lo mucho que te preocupabas por eso y lamento que no haya funcionado». “Sé que a menudo puedes sentir que estás solo y que nadie te entiende, pero espero que sepas que estoy aquí para ti”. “Estoy seguro de que ahora te resulta más fácil rendirte, pero me alegro mucho de que sigas adelante”. ¿Observa un patrón en este caso? Muchas de estas afirmaciones no solo reflejan cómo se sentía la persona que habla, sino que también validan su experiencia y expresan preocupación por ella de una manera afectuosa y sensible. Si bien las afirmaciones anteriores pueden no aplicarse a todas las conversaciones que tenga con alguien, intente usar estas frases como esquema y adapte el lenguaje según sea necesario a su propia situación particular. Preguntas para escuchar con empatía Además de las frases mencionadas anteriormente, puede resultar útil hacer preguntas abiertas para ayudar al interlocutor a abrirse más o proporcionar más contexto. A continuación, se incluyen algunas preguntas empáticas que puede plantearse al responder: “Pareces (insertar emoción aquí) hoy. ¿Te gustaría hablar de ello?” “¿Hay algo en mente sobre lo que quieras hablar?” “¿Cómo te sentiste cuando eso pasó?” ¿Qué pasó por tu mente cuando dijeron eso? “¿Puedes contarme más sobre esto?” “¿Cómo te está afectando esto ahora mismo?” «¿Qué esperabas que pasara?» “¿Qué sería lo más útil para usted en este momento?” “¿Cómo te estás cuidando en esta situación?” “¿Qué puedo hacer para serle de mayor apoyo?” “¿Hay algo que necesites que pueda ayudar en esta situación ahora mismo?” “¿Cuál crees que es el mejor siguiente paso?” “¿Cómo podemos trabajar juntos para mejorar esta situación?” Según el contexto, hay otras preguntas que puedes plantear. La clave es que la mayoría de las preguntas sean abiertas para evitar respuestas breves o de sí o no. Esto permite que el interlocutor se tome más tiempo para pensar en cómo se puede sentir y te da más contexto para hablar de la situación. Citas sobre la escucha empática A continuación se presentan algunas citas que podrían ayudar a inspirar una escucha más empática. “Escuchar tiene la cualidad de la alquimia del mago. Tiene el poder de derretir armaduras y producir belleza en medio del odio”. – Brian Muldoon “Ser escuchado por alguien que comprende permite a las personas escucharse con mayor precisión a sí mismas,… La escucha empática implica interactuar plenamente con el orador, no solo para comprender sus palabras, sino también para comprender sus emociones, pensamientos y sentimientos subyacentes. Requiere una capacidad de escucha activa, en la que el oyente esté completamente presente y comprometido, conectándose con las emociones del hablante a través de indicadores verbales y no verbales, como el lenguaje corporal y las expresiones faciales. Esta estrategia mejora la experiencia auditiva al permitir que el oyente comprenda el mensaje y los sentimientos del orador de manera adecuada. Esto puede ser especialmente importante en el trabajo de terapia y asesoramiento. Cualidades de un oyente empático Un oyente empático demuestra fuertes habilidades de comunicación al estar completamente presente, observar cuidadosamente las señales no verbales y comprender la perspectiva de la otra persona sin dejar que sus emociones interfieran. Las habilidades de escucha empática incluyen estar atento a las emociones de su cliente o paciente, emplear estrategias de escucha empática, como reflejar las expresiones faciales, y responder de una manera que permita que el hablante se sienta escuchado. Sin embargo, cuando es forzada o poco sincera, la empatía puede hacer que el cliente se sienta incomprendido, transformando una conversación beneficiosa en una conversación deshonesta.Click here to view on YouTubeLa escucha empática requiere técnicas específicas que ayuden a los oyentes empáticos a conectarse completamente con las emociones y perspectivas del cliente. Estas técnicas mejoran la experiencia auditiva al garantizar que el oyente esté completamente presente y responda al mensaje y los sentimientos del hablante.1. Mantenga el contacto visualHacer contacto visual demuestra que estás totalmente presente y comprometido, alentando al cliente a compartir sus pensamientos y sentimientos. También te ayuda a observar las expresiones faciales y las señales no verbales del cliente, que son cruciales para comprender sus emociones.2. Refleje el lenguaje corporal y las expresiones facialesAl reflejar sutilmente el lenguaje corporal y las expresiones faciales del cliente, demuestras que estás en sintonía con sus emociones. Esta técnica mejora la escucha empática al fomentar una conexión más profunda y hacer que se sienta comprendido.3. Evite interrumpir y escuche con atenciónPermita que el cliente exprese su mensaje completo sin interrupciones. Esto demuestra respeto por las emociones del cliente y garantiza que captes la totalidad de sus pensamientos y sentimientos antes de responder.4. Usa afirmaciones verbalesLas afirmaciones verbales simples como «Comprendo» o «Eso suena difícil» validan los sentimientos del hablante y muestran que estás escuchando activamente. Esto refuerza tus habilidades de escucha empática al reconocer las emociones del cliente y alentarlo a seguir compartiendo.5. Reflexiona y parafraseaCuando el cliente termine, reflexiona sobre lo que escuchaste con tus propias palabras, centrándote en sus emociones y puntos clave. Por ejemplo, si dices: «Parece que te sientes frustrado por la falta de comunicación», demuestra que has escuchado con atención y que has captado sus emociones y su mensaje.Practicar la escucha empática va más allá de escuchar palabras. Implica una escucha activa, en la que un oyente empático se involucra genuinamente con los pensamientos y sentimientos del hablante. La escucha empática crea un espacio seguro donde los clientes se sienten cómodos compartiendo abiertamente sin temor a ser juzgados. Este enfoque alienta a los buenos oyentes a evitar hacer suposiciones y, en su lugar, a emplear técnicas de cuestionamiento, como preguntas abiertas, para comprender mejor la perspectiva del orador. La empatía, que es la base de una conversación, conduce a relaciones más sólidas, ya que el orador hace preguntas o comparte ideas, sabiendo que realmente está siendo escuchado y valorado.La escucha empática ofrece numerosos beneficios, tanto en las interacciones personales como profesionales. Garantiza que el orador se sienta escuchado y comprendido. Los oyentes empáticos crean un entorno de apoyo que fomenta la comunicación abierta. Genera confianza y buena relaciónPrestar toda su atención y responder con empatía crea una sensación de confianza, haciendo que los clientes se sientan apoyados y valorados.Mejora la comprensiónAl centrarse en todos los aspectos de la conversación, incluidas las emociones y los puntos de vista, los oyentes empáticos pueden entender completamente el mensaje del cliente y responder de manera más eficaz.Fomenta la aperturaLa escucha empática crea un espacio seguro donde las personas se sienten cómodas hablando abiertamente y compartiendo sus pensamientos personales, sabiendo que serán escuchadas sin ser juzgadas.Mejora las habilidades de comunicaciónPracticar esta habilidad ayuda a los oyentes a estar más atentos y tener una mente más abierta, lo que les permite participar más profundamente e imaginar las experiencias y emociones del cliente.Facilita la resolución de problemasAl escuchar y comprender las preocupaciones del cliente sin hacer suposiciones, los oyentes empáticos pueden ofrecer un apoyo más útil y relevante, lo que lleva a una resolución de problemas más eficaz.Cuando faltan habilidades de escucha empática, la comunicación puede verse afectada, lo que lleva a malentendidos y relaciones tensas. Sin una escucha activa y sin prestar atención a las señales no verbales, es posible que se pasen por alto aspectos esenciales de una conversación, lo que se traduce en resultados adversos.Aumento de los malentendidos: Sin una escucha activa y sin empatía, puedes malinterpretar el mensaje del cliente y generar confusión y frustración en la conversación.Mala resolución de conflictos: La falta de comprensión y empatía dificulta la resolución eficaz de los conflictos, ya que es posible que se pasen por alto las emociones y perspectivas clave.Dinámica de equipo debilitada: Cuando los clientes no se sienten escuchados, pueden perder el interés, lo que reduce la colaboración y debilita el entorno general del equipo.Señales no verbales perdidas: Ignorar las señales no verbales, como el lenguaje corporal y las expresiones faciales, puede hacer que no comprenda todo el significado de las palabras de una persona, lo que repercute en su capacidad de escuchar mejor.Reducción de la confianza y la relación: Sin utilizar técnicas de cuestionamiento y sin mostrar un interés genuino, el cliente puede sentirse infravalorado, lo que lleva a una ruptura de la confianza y la relación.La escucha empática es importante para mejorar la comunicación porque permite a las personas interactuar completamente y comprender los sentimientos y puntos de vista de los demás. Escuchar activamente, prestar atención a las señales no verbales y responder con empatía puede ayudar a construir relaciones más sólidas, mejorar la resolución de disputas y crear un ambiente acogedor para conversaciones abiertas y significativas. Dominar esta habilidad mejora tu capacidad de escuchar. Promueve un mejor trabajo en equipo y conexiones más profundas, lo que resulta en interacciones más positivas y productivas tanto en situaciones personales como profesionales. Con el uso de aplicaciones como WhatsApp, saber escuchar se ha convertido en un reto. Aunque parezca algo habitual y sencillo, realmente se ha demostrado que no sabemos escuchar, ya sea por falta de práctica o actitud. Y es que para que se dé una comunicación eficaz es necesario aplicar la escucha empática. A través de ella podemos relacionarnos adecuadamente con los demás y aprender de nuestros errores, mejorando como personas. Por lo que, si quieres saber en qué consiste y cómo ponerla en práctica, sigue leyendo. Y recuerda que puedes estudiar coaching empresarial y psicológico a través de nuestros cursos y másters especializados.¿Qué es la escucha empática?La escucha empática consiste en escuchar a la otra persona sin prejuicios, poniéndose en su lugar (empatizar) y focalizando toda la atención en ello. Este tipo de escucha sirve para comprender los sentimientos o emociones de una persona a través de sus palabras y gesticulación, respetando sus ideas sin imponer nuestras opiniones o punto de vista.Escuchar con empatía es una de las habilidades sociales básicas y más necesarias para relacionarnos correctamente con nuestro entorno. Sirve para crear relaciones sanas, adaptarnos a posibles cambios diarios y anticiparnos a las necesidades de quienes nos rodean. De la misma manera, es positivo para nosotros mismos porque nos ayuda a mejorar en aspectos personales, emocionales y conductuales. En definitiva, contribuye a lograr una mejor versión de nosotros mismos.Beneficios de la escucha empáticaLa escucha empática puede ayudarnos a adoptar otros puntos de vista, enriqueciendo nuestra filosofía de vida y nuestro crecimiento personal. También contribuye a dejar de lado el ego para buscar cosas en común con los demás, así como entender cómo influyen las emociones a los que nos rodean.Por otro lado, nos ayuda a cuestionar nuestras ideas y a reflexionar sobre la forma en la que vemos el mundo. También nos permite cambiar la opinión preconcebida sobre otras personas, evitando los prejuicios.Cómo desarrollar la escucha empáticaComo sabes, no es lo mismo escuchar que oír. Escuchar es la parte activa y más importante del proceso comunicativo, por lo que aquí te damos algunos consejos para que puedas poner en práctica la escucha empática.No te distraigasPara empatizar y comprender lo que nos explica la otra persona debemos focalizar toda nuestra atención en ello. Por eso, evita todas las distracciones, como el móvil, ya que la otra persona se molestará.Mira a los ojosEl contacto visual durante la conversación es muy importante. Los ojos son el medio directo para conectar con los demás, ya que la mirada centra la atención y contribuye a que el proceso comunicativo sea autentico.AsienteLos pequeños gestos refuerzan el hecho de estar escuchando y prestando atención a la otra persona. Además de sentirse escuchada, estará más predispuesta a seguir conversando.Respeta el ritmo de la conversaciónLas interrupciones durante una conversación son muy molestas. Si tenemos que decir algo importante, es mejor guardarlo para decirlo cuando termine la otra persona. De esta manera, respetamos el ritmo de la conversación. Como es bien sabido, oír no es lo mismo que escuchar; y para lograr un entendimiento profundo de lo que nos dice alguien, así como una comunicación exitosa, es necesario volcarse por completo con la otra persona, con sus necesidades y planteamientos concretos. En este sentido, la escucha empática es un elemento indispensable para relacionarnos de manera adecuada y eficiente con nuestro entorno: tanto a la hora de tratar con las personas que están a nuestro alrededor como también para aprender de nuestros errores al interactuar con el resto de la sociedad, reconsiderar nuestro punto de vista y mejorar como personas. Artículo relacionado: "Los 28 tipos de comunicación y sus características" ¿Qué es la escucha empática? Uno de los conceptos clave a tener en cuenta a la hora de potenciar nuestras habilidades sociales es la empatía. Se trata de un conjunto de aptitudes y destrezas que nos permiten tanto reconocer estados emocionales en los demás como adaptarnos a ellos asumiendo el valor de ese conjunto de sentimientos que, aunque no experimentamos directamente, son de gran importancia también para nosotros, al compartir un espacio con esas personas. Así, ser empáticos implica no solo realizar estimaciones relativamente acertadas acerca de lo que sienten los demás, sino también adoptar una actitud constructiva ante esa realidad psicológica que percibimos en otros, buscando puntos de encaje entre la nuestra y la de esas personas. Con lo que hemos visto hasta ahora, ya podemos empezar a comprender en qué consiste la escucha empática; se trata de la capacidad para atender y entender de forma activa a otra persona, teniendo en cuenta también sus sentimientos, emociones, su lenguaje no verbal y todas las implicaciones y subtextos que pueda tener el mensaje que nos transmite. Esta capacidad nos permite ponernos en el lugar de nuestro interlocutor y analizar de manera profunda tanto sus intenciones como sus necesidades, así como su realidad emocional interna: su posible sufrimiento o frustración, lo que le interesa, sus motivaciones, lo que le hace desconfiar, etc. La escucha empática es, sin duda, una de las habilidades sociales más necesarias para relacionarnos de manera funcional con nuestro entorno, para establecer relaciones sanas y también para establecer alianzas y dinámicas de sinergia. Además de ayudarnos en el aspecto social con los demás, la escucha empática también ejerce una influencia positiva en nosotros mismos y nos ayuda a mejorar en una gran variedad de aspectos personales, emocionales y conductuales, ya que nos aporta información acera del modo en el que los demás lidian con sus emociones, con sus problemas y con sus proyectos e ilusiones. Quizás te interese: "¿Qué es la Inteligencia Emocional?" ¿Cómo nos ayuda la escucha empática a mejorar como personas? Relacionarnos de manera empática con nuestro entorno y escuchar activamente a otras personas tiene efectos muy positivos para el día a día y nos ayuda a lograr la mejor versión de nosotros mismos a varios niveles y tanto a corto como a largo plazo. La escucha empática es una habilidad necesaria tanto para ponernos en el lugar de la otra persona como para entender las dinámicas cambiantes de personas y grupos de personas que están a nuestro alrededor, ya sean nuestros seres queridos, compañeros de trabajo o superiores en el ámbito laboral. Algunos de los principales beneficios de aplicarla a nuestras vidas son los siguientes: Enriquece nuestra filosofía de vida, al llevarnos a adoptar otros puntos de vista. Nos lleva a evitar la lucha de egos y a buscar cosas en común. Es una buena manera de entender cómo el contexto influye en el estado emocional de las personas. Es una fuente de constantes retos intelectuales que nos estimula y alimenta nuestro desarrollo personal. Así, ser sensibles a la realidad mental de quienes nos rodean no solo en un plano intelectual, sino también en lo emocional, es una habilidad muy necesaria para responder a los posibles cambios tanto en el ámbito personal como en el laboral, o incluso para anticiparnos a las necesidades de nuestro entorno. Lo cual nos permite adaptarnos con éxito a las exigencias del día a día y lograr mejores resultados a todos los niveles. ¿Cómo ayuda la escucha empática a cuestionar nuestras creencias? Además de ayudarnos a mejorar tanto personal como socialmente, la escucha empática también es una habilidad social que favorece el cuestionamiento de las propias ideas y creencias y nos ayuda a reflexionar acerca de nuestra forma de ver el mundo. Esto es así porque nos permite ponernos en el lugar del otro, valorar otras formas de pensar y maneras alternativas de concebir los problemas y las necesidades y en definitiva, nuevas formas de interpretar el mundo. Esto es un punto de partida muy propicio para enriquecer nuestra visión de la realidad, corregir errores y adelantarnos al modo en el que los demás pueden reaccionar en ciertas situaciones. De igual manera, la escucha activa es una herramienta que permite cambiar una opinión preconcebida sobre otras personas e ir más allá de los tópicos y los prejuicios al asumir cómo piensan y sienten los demás. En resumen Como hemos visto, potenciar las habilidades asociadas a la escucha empáticar esulta clave no solo para mejorar nuestra manera de relacionarnos en la vida personal y profesional, sino también como herramienta de desarrollo personal y aprendizaje. Formarse en ellas aporta ventajas en momentos clave y también en el día a día. Referencias bibliográficas: Caballo, V. (1983). Manual de entrenamiento y evaluación de las habilidades sociales. Madrid: Siglo XXI. Moreno-Jiménez, B., Blanco-Donoso, L.M., Aguirre-Camacho, A., Rivas, S. de, Herrero, M. (2014). Habilidades sociales para las nuevas organizaciones. Psicología Conductual. Universidad Autónoma de Madrid. Serrato-García, M. A. (2019) ¿Quieres ser un líder en la era digital? Estas son las 11 habilidades que debes desarrollar. España. Entrepeneur.