

# COMUNICACIÓN EMPÁTICA



*Comunicarnos mejor  
para disfrutar de las relaciones  
importantes de nuestras vidas*



***E***ste folleto recopila contenidos de diferentes publicaciones sobre Resolución de Conflictos, Crecimiento personal y Autoayuda (Ver bibliografía consultada) en una adaptación creativa realizada por Grupo Venancia.



R2456

***Elaboración:*** Ruth Marina Matamoros  
***Edición:*** Begoña González, Luisa Pérez  
y Zobeyda Obando  
***Diseño y Diagramación:*** Zobeyda Obando  
***Dibujo de portada:*** Carolina Vázquez  
***Julio 2001***  
***Matagalpa, Nicaragua.***  
***Financiado por: TROCAIRE - IRLANDA***



# ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <i>PARA QUE UN FOLLETO DE COMUNICACIÓN EMPÁTICA.....</i>  | <i>5</i>  |
| <i>I LA EMPATÍA: QUÉ ES Y CÓMO SE PUEDE CAMBIAR.....</i>  | <i>6</i>  |
| <i>II CÓMO COMUNICAR MEJOR LO QUE SENTIMOS Y PROPONER ALTERNATIVAS.....</i>   | <i>10</i> |
| <i>III SI QUERES CREAR EMPATÍA CON UNA PERSONA CON QUIEN ENFRENTAS UN PROBLEMA, HAY VARIAS COSAS QUE PODÉS HACER.....</i> | <i>8</i>  |
| <i>IV CÓMO AYUDAR A ALGUIEN A SOLUCIONAR PROBLEMAS USANDO LA COMUNICACIÓN EMPÁTICA.....</i>                               | <i>22</i> |
| <i>V LA ESCUCHA ACTIVA ES UNA HERRAMIENTA IMPORTANTE SOBRE TODO CUANDO ALGUIEN SE QUEJA TE CRITICA O ATACA.....</i>       | <i>26</i> |





# ¿Para qué un folleto de Comunicación Empática?

Para contar con una herramienta que nos ayude a mejorar la comunicación con otras personas y mantener las relaciones que son importantes en nuestra vida.

## Introducción:

La comunicación es un elemento de primera importancia en las relaciones sociales que establecemos.

Cada vez se modernizan más las formas en que nos comunicamos los seres humanos, pero lo más importante es cuando podemos establecer relaciones cercanas y armoniosas en el contacto directo entre personas.

Tener elementos que nos ayuden a profundizar las relaciones y solucionar los problemas que a veces enfrentamos es de gran ayuda.

Con una adecuada comunicación podemos evitarnos serios problemas, malos entendidos, resentimientos y ¡hasta problemas de salud!

Esperamos que el folleto que tenés en tus manos te dé pistas para mejorar tu comunicación y lograr *los cambios necesarios en tus relaciones actuales*

*¡Buena suerte!*



*Nota: Usamos el símbolo @ cuando nos referimos a ellas y ellos.*

# I LA EMPATIA: QUE ES Y COMO SE PUEDE CREAR

*La empatía es:  
La conexión que hace que dos personas comprendan mutuamente sus sentimientos y motivos. Esta conexión y sinceridad entre dos personas se llama compenetración (entendimiento, identificación, si lo querés llamar de otra forma).*

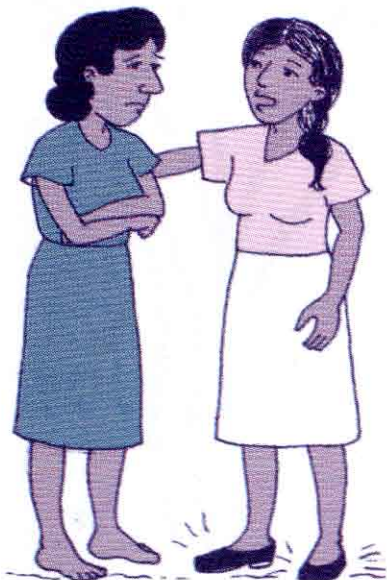
¿Cuántas veces te ha tocado tragar culpas que no eran tuyas?  
¿Cuántas veces te has quedado con algo que querías decir por temor a lastimar a alguien? Me imagino que muchas veces, quizá en demasiadas ocasiones te has quedado solo con el deseo de gritar o llorar ante algo injusto.  
Muchas personas nos quedamos con sentimientos guardados, culpas ajenas, nos hemos sentido incapaces de ayudar a alguien por temor a “no saber qué decir”.

**La Comunicación Empática** es una buena herramienta en estos casos.

Para comenzar, necesitamos saber qué significa la palabra **EMPATIA**. Para algunas personas esta palabra es quizá conocida, para otras es la primera vez que saben de ella.

Cuando querrás que una relación sea duradera y positiva, tratá de comprender los motivos que tiene esa persona para pensar como piensa y sentir como siente.

¿Has escuchado la frase “Ponerse en sus zapatos?” Pues eso significa **tratar de comprender su punto de vista y darle el valor que tiene**. Ahora bien, entender a alguien no significa estar de acuerdo con el o ella.



Quizá no querrás mejorar cada relación a la que le haga falta empatía, pero cuando no podés evitar ver a la persona o el fracaso de la relación te perjudica, valdría la pena hacer un esfuerzo para que haya mayor armonía.

Pensá en dos personas con las cuales tenés problemas.  
Pensá en una ventaja que te traería mejorar la relación con cada una de ellas.

Ejemplo:

| <u>Persona con quien tenés un problema</u> | <u>Ventaja de mejorar la relación con ella</u> |
|--|--|
|--|--|

1. *compañera de trabajo*

*Haríamos más rápido el trabajo*

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Pensá ahora en dos personas por las cuales sentís afinidad o simpatía.  
Cuál es una cualidad de cada persona que hace posible que esa corriente de empatía exista:

Ejemplo:

| <u>Persona</u> | <u>Cualidad</u> |
|----------------|-----------------|
|----------------|-----------------|

1. *Mi hermana*

*Escucha mis problemas sin regañar*

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

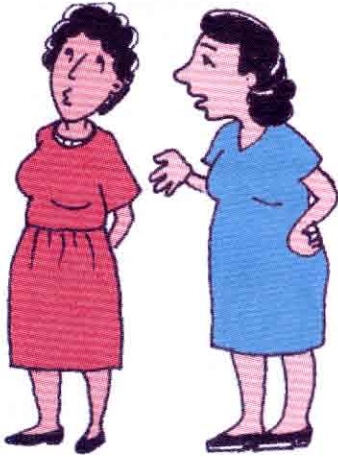
3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## QUE AYUDA A LA CREACIÓN DE EMPATÍA:

1. Que no mezclemos el problema con la relación. Es decir, que no confundamos el ser con el hacer; a la persona con su comportamiento. Un ejercicio muy bueno cuando se quiere solucionar un conflicto es: Imaginar que el problema está ahí frente a ambos, fuera de ustedes. Entonces, entre l@s dos pueden poner su parte en la solución. Cuando somos capaces de resolver conflictos nos sentimos con más confianza y estima en nosotros mismos.



2. Una manera de mejorar tu comunicación es dar a l@s otr@s lo que a vos te gustaría recibir de ell@s. A veces sin darnos cuenta hacemos con otras personas lo mismo que a nosotras nos molesta. Por ejemplo: Cuando te están hablando, vos no les mirás a los ojos. El contacto con la vista es muy importante, hace sentir a la persona que es importante lo que dice y que vos la valorás.
3. Que desarrollemos nuestra capacidad de escuchar, la cual es una necesidad básica a la hora de resolver conflictos.

## **PARA CREAR EMPATÍA HAY QUE SABER ESCUCHAR**

Aunque tod@s tenemos una capacidad de oír,  
no tod@s sabemos escuchar.

Para escuchar de manera activa  
hay que estar consciente de ello, es decir,  
estar ahí con toda tu disposición como si hubieras  
estado esperando durante mucho tiempo  
por que llegara ese momento.

Hay una diferencia muy importante entre  
la **conversación** y la **Escucha Activa**  
o **Escucha Empática**.

En la conversación lo que se hace es dar y recibir:  
"Vos me decís y yo te respondo".

La escucha activa, por su parte se centra  
en «sintonizarse» con la otra persona.

Quiere decir que tenés que dejar de lado  
por unos momentos tus propios puntos de vista  
para poder comprender al otro u otra


*La escucha activa requiere que:*

- ◆ *No hables de vos misma, mientras la otra persona habla*
- ◆ *No cambiés de tema*
- ◆ *No aconsejés, no adivinés lo que quiere decir, no critiquéis o corrijás, ni atacués*
- ◆ *No pensés por adelantado lo que vas a decir*
- ◆ *No ignorés o negués los sentimientos de la otra persona solo porque te pone nerviosa*

*Retomaremos este tema más adelante.*







## II COMO COMUNICAR MEJOR LO QUE SENTIMOS Y PROPONER ALTERNATIVAS

Esto significa que cada persona es responsable de cómo se comporta, pero no puede hacerse responsable de las reacciones que su comportamiento provoca en las otras personas. A la vez, las otras personas no son responsables de cómo reaccionemos ante su comportamiento. Cada cual es dueño de su propio comportamiento y de sus sentimientos.

A las mujeres, se nos educa para que nos encarguemos de lo que sienten y piensan otras personas, de cómo se comportan; en otras palabras, de responsabilizarnos de ellos. A través de este aprendizaje nos hacen responsables de casi todo lo que pasa a nuestro alrededor y muchas veces cargamos con esas culpas y reproches aceptándolos aunque nos arruinen la vida. Así, nos llegamos a sentir culpables si el niño se cayó en las gradas, que si se hizo pandillero es porque no les dimos buena educación, que la muchacha salió embarazada porque le dimos mucha libertad, etc., etc., etc.

### **¿Cuál es la otra cara de la moneda?**

Desde pequeñas le dan a otros el derecho de decidir sobre nosotras: no nos dejan asumir la responsabilidad de resolver nuestros propios

problemas, elegir lo que nos conviene y controlar hacia donde dirigimos nuestra vida. Muchas veces llegamos a sentirnos vacías y en la espera de que sean esos otr@s los que no den la felicidad : "Vos me hacés feliz" o su contrario " Sos el culpable de que me sienta así".

***Cuando aprendemos a asumir más responsabilidad por nosotras mismas y menos por lo que piensan, sienten y actúan otros somos capaces de descargarnos de culpas y también de darnos felicidad y satisfacciones por nostras mismas.***


***Hay que desaprender lo que durante toda la vida nos han enseñado, no es fácil pero sí se puede:***



### **a) Observáte a vos misma**

- < *¿Qué sentimientos te provoca el comportamiento de la otra persona? Miedo, culpa, rabia, tristeza?*
- < *¿Cuál es el comportamiento específico de la otra persona que te causa esas emociones? Tirar la puerta, levantar la voz, no saluda al entrar, no llega a la hora acordada*
- < *¿Qué conducta de él o ella sería más adecuada para mejorar esa relación? Negociar una nueva hora, mantener la calma, etc.*



- 
- b) Cuando tengas claro el problema, Podés usar “La Regla del YO”, que propone que hablemos más de **nosotr@s mism@s** en vez de reclamar.

Lo explicamos:

Thomas Gordon, especialista en Psicología de la Comunicación plantea “La Regla del YO”, los neohumanistas le llaman Contabilidad Emocional; esta puede ser una herramienta para exponer una queja sin culpar a otra persona.

Se plantean 5 etapas:

1. *Nombrar el comportamiento inaceptable usando primero CUANDO, para evitar que se generalice a todo lo que la persona hace.*
2. *Nombrar el sentimiento que te provoca dicho comportamiento*
3. *Nombrar el problema que acarrea*
4. *Tu propuesta de comportamiento nuevo*
5. *Nombra la ganancia que ambos podría tener al cambiar esa conducta.*

La idea es **NO JUZGAR** ni culpar al otro u otra, sino hacer un reclamo claro y preciso para que la otra persona cambie su modo de comportamiento:

## Ejemplo:

*Doña Margarita está triste porque la última vez que su niño de 11 años estuvo en la casa de su hermana, ésta le gritó a su niño diciéndole que era un mimado que de todo lloraba.*

*Margarita se sintió muy decepcionada y triste cuando el niño se lo contó y siente que no puede dejar pasar este problema porque si no la relación con su hermana puede deteriorarse. Ella puede usar la Regla de Yo, para hablar con su hermana y le dice*

**CUANDO:** supe a través del niño que le gritaste la última vez que llegó a tu casa

**El comportamiento que te afecta**

**YO ME SENTI:** primero enojada y después triste

**El sentimiento que te provoca**

**PORQUE:** pensé que ya no ibas a querer cuidarlo

**El problema que acarrea**

**ME GUSTARIA QUE:** Si vuelve a suceder algo así, que me lo hagás saber.

**El cambio que vos proponés**

**PARA ASI:** Ser yo quien hable con él y poder seguir con nuestra relación de hermanas de una manera tranquila, no molestarnos por algo que no es tan importante

**La ganancia de ambos como consecuencia del cambio.**



Otro ejemplo:

*La hija que acaba de escuchar a su madre gritarle porque dejó la ropa del colegio sin colgar.*

**CUANDO VOS:** *mamá gritás*

El comportamiento que te afecta

**YO ME SIENTO:** *con mucho miedo*

El sentimiento que te provoca

**PORQUE:** *me parece que vas a golpearme como lo hacen con mi amiga en su casa*

El problema que acarrea

**ME GUSTARIA QUE:** *hicieras un esfuerzo por hablarme más tranquila*

El cambio que vos proponés

**PARA ASI:** *que sigamos platicando sin necesidad de discutir.*

La ganancia de ambas como consecuencia del cambio.

Cuando se usa esta forma de hablar, la otra persona no se siente juzgada porque estás hablando de Vos misma, no culpando.

Acordáte que estás proponiendo un cambio y la otra persona puede decidir si lo acepta o no lo acepta. Vale la pena intentarlo porque las relaciones mejoran mucho cuando las personas no nos sentimos atacadas y sin salida, cuando vemos que nos dejan una opción para cambiar.

***Recordá que los únicos cambios que podés controlar completamente son los tuyos.***

Practicá, la Contabilidad Emocional con un problema pasado. Vas a notar cómo cambia la sensación en vos y en tu oyente.

**CUANDO VOS:** \_\_\_\_\_

*El comportamiento que te afecta*

**YO ME SIENTO:** \_\_\_\_\_

*El sentimiento que te provoca*

**PORQUE:** \_\_\_\_\_

*El problema que acarrea*

**ME GUSTARÍA QUE:** \_\_\_\_\_

*El cambio que usted propone*

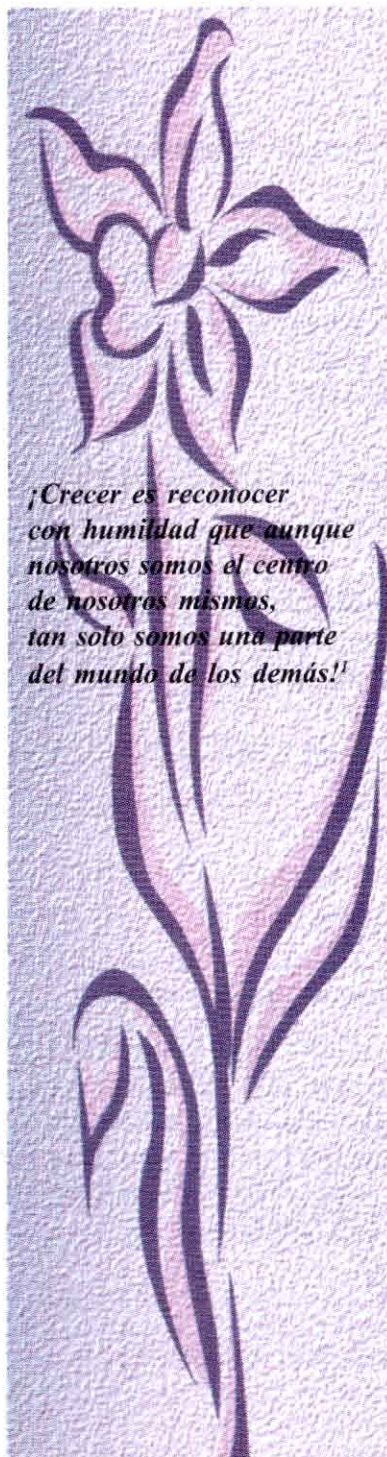
**PARA ASÍ:** \_\_\_\_\_

*La ganancia de ambos como consecuencia del cambio.*

Una cuestión muy importante a tener en cuenta:

**ii LOS DEMÁS TAMBIÉN PUEDEN  
TENER PROBLEMAS !!**





*¡Crecer es reconocer  
con humildad que aunque  
nosotros somos el centro  
de nosotros mismos,  
tan solo somos una parte  
del mundo de los demás!*

Cuando tenemos problemas pensamos que somos las únicas personas en el mundo que tenemos preocupaciones y que podemos exigir a los demás. Si te detenés a pensar un poco, verás que si una persona no parece muy dispuesta a aceptar una disculpa, cambiar un hábito, etc. puede ser que tenga sus propios problemas que no están relacionados con nosotr@s. Pensar así, te va a ahorrar muchas tensiones y sufrimientos y sobre todo, te asegura el mantenimiento de las relaciones con los demás.

## **PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN EMPÁTICA**

La comunicación sólo es posible si no desprecio a mi interlocutor; es decir, lo tomo en cuenta como una persona que vale. Significa que la veo como una persona igual a mí y no trato de dominarla. También significa que no la veo como “vos sos el problema”, sino “aquí hay un problema que necesitamos resolver” ¿Ves la diferencia?

1. *Ya lo hemos dicho antes, pero vale la pena recordarlo: No juzgués a la persona, solo señalá su conducta.*

<sup>1</sup> Libro: Las emociones que curan Rika Zaraii

2. *Valorá también lo positivo de los demás, no te fijés solo en sus defectos.*
3. *Si querés que la otra persona cambie, cambiá primero la opinión que tenés de ella. Recordá que el hecho de creer en alguien, de considerarlo capaz le ayuda a éste a desarrollar sus capacidades potenciales. Ejemplo: si de antemano pienso que mi madre no le va a poner mente a lo que le diga, lo más seguro es que la forma en que yo se lo diga va a ser diferente que si pensara que va a surtir algún efecto en ella mis palabras.*
4. *Respetá y valorá las decisiones de los demás, aunque no sea lo mismo que vos decidirías si estuvieras en su lugar*
5. *Respetá los valores y la experiencia de los demás.*
6. *Defendé tus ideas y tus derechos desde lo positivo y no desde la agresividad. Cuida de no perjudicar a l@s demás.*
7. *Defendé tus puntos de vista tomando en cuenta que el punto de vista de la otras personas puede ser diferente al tuyo (es su derecho tener opiniones propias)*
8. *Expresá tu opinión tranquila y firmemente aunque sintás que te están atacando. Esto te ayuda que el otr@ te valore de una manera distinta y te respete.*





No, ahora  
no tengo  
tiempo

Quiero  
que hablemos  
de algo que....



**Es normal y saludable mencionar los problemas.**

No decir lo que sentís hace que se te acumulen reproches.

Hay gente que huye de hablar sobre un tema con alguien por el miedo a que cause conflicto. Pero el conflicto puede ser una oportunidad para resolver problemas. Al abordar las cosas a tiempo, le quitamos un "gran poder destructivo" a los problemas.

### **III SI QUERÉS CREAR EMPATÍA CON UNA PERSONA CON QUIEN ENFRENTÁS UN PROBLEMA, HAY VARIAS COSAS QUE PODÉS HACER**

Cuando los temas son delicados y de ello depende que lleguemos a acuerdos con otra persona, es necesario hacer un esfuerzo consciente. Los acuerdos deberían llegar a satisfacer a las dos partes negociadoras a través de una "pelea limpia" que es cuando ambas partes dan opciones GANAR-GANAR. Es decir, que proponen varias alternativas en las que ninguno tiene porque salir vencido, sino que escogen aquellas en las que cada uno tenga la oportunidad de ganar algo.

Cuando la relación está bastante deteriorada puede ser muy difícil encontrar estas opciones, sin embargo, es más fácil si se crea el nexo, la empatía, como ya dijimos antes usando la Escucha Empática.

Vos podés crear esa conexión haciéndole sentir a la otra persona que la escuchás y que comprendés lo que dice. Esto da un buen ejemplo a la otra persona para que haga lo mismo con vos. Cuando se establece la comunicación, la empatía aumenta y hace posible que cada persona diga las cosas tal y como las ve desde su posición<sup>2</sup>.



<sup>2</sup> Tu ganas yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente  
Helena Cornelius y Shoshana faire



## ¿Cómo empezar?



*El compartir una actividad puede ayudarles a crear el lazo. No despreciemos esos momentos en que podemos relacionarnos a través de compartir una actividad juntas. Mucho mejor si tienen la oportunidad de hablar mientras realizan esa actividad.*

- b) Si querés acercarte a esa persona, buscá un tema que no se relacione con el problema que están teniendo para iniciar una conversación. Pensá ¿qué le puede interesar a él o ella?, ¿De qué cosas le gusta hablar? Una buena charla puede ayudar mucho a provocar la empatía. Aunque sea un tema superficial, lo importante es que estás creando un nexo, te estás conectando con la otra persona, ambos están escuchándose.*
- c) Si lo que querés es tener una conversación profunda, el lugar apropiado es uno donde podás hablar con tranquilidad y estar pendiente de lo que se dicen. Es mejor que se puedan mirar a los ojos, pero si están por ejemplo dentro de un carro, la situación es especial porque facilita una atención concentrada en las palabras.*
- d) Elegí bien el momento. Si ves que la persona tiene poco tiempo o está muy presionada no es buen momento para empezar una conversación profunda. Cuando ambas personas están calmadas y sin presiones es más seguro tener resultados positivos.*

## LA EMPATÍA CON TU PAPA Y TU MAMA:


Nadie duda que nuestro padre y/o madre en su afán de protegernos, ahorrarnos trabajo, cuidarnos, etc. a veces se pasan; quieren que hagamos las cosas tal y como ellos las harían o ellos dicen que es mejor que las hagamos.

Hemos de reconocer este amor como una fuerza y una bendición, al mismo tiempo no tenemos la obligación de dejar pasar aquello que hacen o dicen que nos parece poco positivo. Quizás con ellos somos demasiado sensibles y reaccionamos más emocionalmente que con cualquier otra persona. Una ventaja de llegar a ser adult@s es que no tenemos porqué aceptar un consejo que no nos parece apropiado.

Aunque puede parecer difícil es importante crear empatía en la relación con nuestros padres y/o madres. Escuchémosles con paciencia y reconozcamos la intención de ellos detrás de las palabras, luego decidamos desde nuestro ser adulto lo que más nos conviene.







## IV COMO AYUDAR A ALGUIEN A SOLUCIONAR PROBLEMAS USANDO LA COMUNICACIÓN EMPÁTICA

Cuando una persona busca nuestra ayuda con un problema que le está afectando, podemos contribuir a que amplíe sus puntos de vista usando la escucha activa. A veces, solo el hecho de escucharse a sí misma le permite darse cuenta de otros aspectos del problema que no había visto antes y nuevas posibilidades para solucionarlo.

Vos podés ayudar siguiendo las siguientes pistas:

### *1. Estar bien informada/o de los datos relacionados con el problema*

Las técnicas para conseguir esto son:

#### ♦ *Preguntar:*

*Es esencial saber qué preguntas hacer. Asegurate de conocer cuales todos aquellos datos importantes para que las decisiones a tomar sean basadas en lo concreto.*

*Las preguntas que hagás deben facilitar la comunicación. Por ejemplo: ¿Qué necesitás? ¿Qué te preocupa?,*

*¿Qué te provoca esa ansiedad? ¿Qué es lo más difícil para vos?. ¿Cómo te hace sentir esta situación?, ¿Qué necesitas para sentirte mejor?*

- ◆ **Comprobar:** *Asegurate que escuchaste y entendiste los detalles relevantes.*
- ◆ **Resumir:** *Para asegurarte que están entendiendo lo mismo, podés hacer una breve repetición sobre lo hablado. No saqués conclusiones apresuradas o supongás que entendiste exactamente lo que dijo la otra persona. Si no has comprendido lo que ha dicho, pedí aclaración, no finjás que entendiste cuando no es así: “No entendí bien, ¿Podrías repetirme eso último?”*

*Si la que ha buscado ayuda fueras vos, no preguntés: ¿Me entendiste? Porque te pueden decir solo “sí”. Es mejor decir: “Quisiera saber qué comprendiste de lo que dije, ¿Me podés decir hasta ahora qué entendiste?” “¿Hay algo más que quisieras saber?”*

## **2. Afirmación:**

*A veces hablamos no para que nos den consejos, sino para sentirnos aceptados, justificados o con algo de razón de lo que pensamos o sentimos. Es decir, que reconozcan la situación en que nos encontramos. Lo que quiere en este caso la persona es hablar del problema; Aquí nuestro papel es el de darle valor a los sentimientos de la persona, reconocérselos y ayudarla a oír lo que ella misma está diciendo.*







*Para lograr una mayor efectividad podés hacer lo siguiente:*

- a) *A menudo no sabemos lo que pensamos hasta que lo decimos. Revisá con la persona el problema para que puedan salir a flote cuáles son las dificultades. Cuando la persona se siente comprendida puede continuar buscando.*
- b) *A veces las personas, animadas porque se sintieron escuchadas han dicho más de lo que tenían intención de decir. Explicá que lo que te cuenta es sólo entre ustedes y mantené tu palabra.*
- c) *Comprubá los sentimientos de la persona, no solo los hechos. Demostrá a la persona que estás comprendiéndola. Podés decir, por ejemplo: “¿Cómo te hace sentir que él no viniera? ó “¿De que forma te afecta esto?” o bien, ¿Cómo te sentís con esto?, ¿Qué sentimientos te provoca?*
- d) *Explorá: Preguntá de tal forma que le ayude a la persona a confirmar o corregir sus ideas o la manera en que ve las cosas cuando las oye dichas por vos.*

*Por ejemplo:*

*“¿Querés decir que te sentís molesta por su falta de compromiso con tus hijos? ”.*

*Hacé las preguntas utilizando las mismas palabras de la persona:*

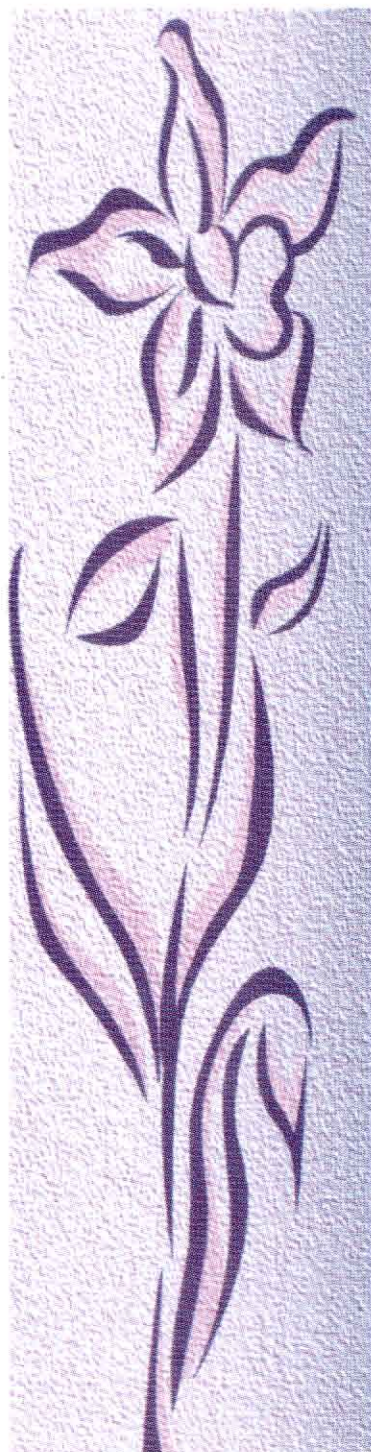
*¿Querés decir que esto te hace sentir enojada?,  
¿Lo que me decís es que deseas estar sola?  
La idea es que la persona se escuche y se corrija  
a sí misma si es el caso. Buscamos una respuesta:  
“sí, así es” o “no*

- e) Centrá la conversación. Si la persona se aparta del tema o no puede parar de contar podés decir lo siguiente: “Disculpa, lo que estás diciendo es importante, sin embargo, no voy a tener tiempo para escucharte todo, ¿Podrías decirme si tenés alguna conclusión de todo esto?.*


**Recordá:**

***Poner límites no es tratar mal a la persona, es dar más calidad al tiempo que ofrecés y es, al mismo tiempo, tratar bien tu relación con la persona.***

- f) No abusés de las palabras “lo comprendo”. Se puede decir con medida, pero no siempre entendemos totalmente la situación de la persona. Podés decir en cambio, “Por lo que decís, veo que ha sido difícil para vos” “Parece que esta situación te afecta”.*
- g) Permití los silencios. Son saludables y necesarios para la reflexión, permiten que las personas ordenen sus pensamientos.*
- h) Observa lo que te dice su cuerpo: ¿Tiene lagrimas en los ojos? ¿Se mueve nerviosa?, los suspiros pueden estar indicando aceptación/comprensión de la situación. Toma en cuenta lo que esta sintiendo, aunque no lo diga. Luego podés preguntar: ¿Cómo ves el problema ahora?*







## V LA ESCUCHA ACTIVA ES UNA HERRAMIENTA IMPORTANTE SOBRE TODO CUANDO ALGUIEN SE QUEJA, TE CRITICA O ATACA.

Hasta ahora hemos hablado de cómo actuar cuando los comportamientos de otr@s nos afectan, pero también es importante reconocer que a veces nos toca enfrentar cuando los dem@s se enojan con nosotros.

En estos casos sentís que la persona te dice "Vos sos el problema". Ponerse a la defensiva, vengarse o ponerse a gritar no ayuda en nada. Evitá burlarte, interrumpir, enfurecer al que critica. De nada sirve, como tampoco sirve estar repitiendo: lo siento, lo lamento, disculpáme.

Cuando para vos es importante mantener una relación, podés hacerle entender que has oído y entendido lo que está diciendo, luego enfrentar el problema.

1. *Escuchá cuidadosamente a la persona haciéndole ver que te importa lo que te dice.  
Repetí lo que te ha dicho para comprobar que entendiste y para hacerle ver que le estás escuchando.*

2. *Dáale a entender que comprendés cual es el problema y su enfado o disgusto. A veces las personas gritamos o nos enojamos porque no están seguras de haber sido oídas o no se sienten comprendidas.*
3. *Recibí con calma las críticas de los demás. Una crítica no debe ser un rechazo a tu persona, sino a un comportamiento tuyo y a veces te pueden ayudar a mejorar. Reconocé el punto de vista de la otra persona. Esto no significa estar de acuerdo, sino solamente que has escuchado y tratás de comprender. Ejemplo: "Comprendo porqué te enojastes tanto, si pensaste que eso había dicho yo"*
4. *Admití si te has equivocado, reconocé tu parte de responsabilidad si así es. Recordá que nadie es perfect@ y que es humano equivocarse.*
5. *Estimulála para que hable más. Examiná con ella la situación para ver lo que puede haber detrás de la emoción. Confirmá lo que expresa lo más claro que puedas lo que has entendido hasta que se calme. Si lo lográs vas a ver cómo te explica más tranquil@ lo que le sucede.*
6. *Cuando ya haya calma, podés explicar tu punto de vista reconociendo a su vez el problema que preocupa a la persona. Preguntá ¿Qué podríamos hacer para mejorar las cosas?. Si nuevamente se altera, podés volver a la escucha activa.*







7. *Si sentís que estás ante una crítica destructiva y deshonesta, respetáte y marcháte. No tenés porqué aguantar insultos.*
8. *Por otro lado, si pensás que la crítica que te han hecho es válida y deseás cambiar de conducta, elaborá un plan de acción de cómo lo vas a hacer y seguilo paso a paso.*

Para finalizar sólo nos resta decir que en el proceso de crecimiento personal, la comunicación de nuestros pensamientos, sentimientos y deseos es un elemento esencial, por lo tanto es un reto de todos los seres humanos.

## Bibliografía consultada

1. *Tu ganas, yo gano*  
*Cómo resolver conflictos creativamente*  
*y disfrutar con las soluciones.....* Helena Cornelius y Shoshana Faire
2. *Las emociones que curan (2da. Edición).....* Rika Zarii
3. *La Afirmación Personal.....* Harriet Goldhor Lerner
4. *Trauma psicosocial (Tomo 2)*  
*Cómo entender y ayudar a la persona en crisis.....* Gilbert Brenson L., María M.  
Sarmiento y María I. Sarmiento



Este Folleto se terminó de imprimir  
en los talleres de Ediciones Graphic Print, S.A.  
(EDIGRAPSA), en el mes de Octubre del 2002.  
Su tiraje consta de 500 ejemplares en papel bond,  
Managua, Nicaragua.