

Escuchar con empatía

Por Jorge A. Oriza Vargas © (61- 2011)

Escuchar bien, es de entrada un requisito necesario para la correcta comunicación interpersonal; para aclarar esta afirmación, presento en este artículo algunos de los atributos que son necesarios para escuchar, particularmente con empatía, puesto que, en contraparte, el no saber escuchar suele ser la causa de muy diversos conflictos en las relaciones humanas. Para iniciar este breve análisis, recordaremos que el proceso de comunicación se integra básicamente de un transmisor, un medio, *un receptor* y los mensajes¹. Y para que la comunicación interpersonal sea efectiva, es decir, que en ella, la mayoría de los mensajes y los objetivos de la misma se satisfagan, es necesario ser conscientes de la importancia que tienen diversas actitudes y habilidades que asumimos en cualquiera de los dos papeles, ya sea como transmisor o como receptor; aunque en este artículo sólo revisemos las que corresponden principalmente a la recepción.

En primera instancia, el escuchar puede verse como una actitud²; y esto lo podemos revisar a través de las tres componentes de las actitudes. Primero, en la componente cognitiva, presupone un interés asociado a una convicción, a un valor personal, que como tal, ya ha sido procesado por nuestra inteligencia y por nuestro pensamiento. Es decir, ya nos hemos convencido racionalmente, que para comunicarnos bien con los demás, es necesario y muy importante el *saber escucharlos*. Si no estamos convencidos de ello, por supuesto que nuestras actitudes no serán propicias para escucharlos.

La segunda componente de la actitud del que desea escuchar es la psicoafectiva, es decir, es la componente emocional. En esta componente participan las emociones y los sentimientos positivos que pueden reforzar a la componente anterior (cognitiva) para tener la disposición de escuchar; es fácil deducir, en contraparte, que si son emociones y sentimientos negativos, pueden limitar notoriamente nuestra comunicación. De ahí la importancia de tener inteligencia emocional, para dominar y controlar las emociones y sentimientos negativos, potenciar los positivos y así, poder escuchar bien.

Como vemos, es importante entender que cuando tenemos ciertos sentimientos hacia la persona a la que vamos a escuchar, estos pueden influir positiva o negativamente, en el proceso de la escucha; el mismo estado de ánimo³ del momento, influye en la posibilidad de estar motivados (o en su caso desmotivados) para escucharla bien. Por eso, hablando de emociones y sentimientos, vale la pena subrayar que si no tenemos suficiente inteligencia emocional, se dificulta y limita nuestra emotividad positiva para escuchar, lo cual proyectaremos en la componente psicoafectiva de nuestra actitud.

¹ Cápsulas ADEF 15 a 17

² Como sabemos, las actitudes tienen tres componentes, una cognitiva o racional, otra emocional o motivacional y una más es la muestra visible. Ver cápsula ADEF No.10

³ Ver Cápsula ADEF No. 40

Y como veíamos anteriormente, la tercera componente de la actitud es la muestra visible, y objetiva de la misma; así el que tiene una buena actitud para escuchar, mostrará una expresión y posición corporal, que comuniquen esa apertura y disposición a escuchar; si estamos distraídos, o volteando hacia otro lado o nuestra posición corporal no es propicia, seguramente nuestra actitud estará mostrando desinterés para escuchar.

Así, escuchar bien y luego con empatía, parte antes de todo, de tener una *actitud* abierta y positiva para comunicarnos bien con los demás y para ello, escucharlos; una actitud derivada de la inteligencia emocional, que sea además respetuosa y que comunique confianza.

Por otra parte, además de la buena actitud, es necesario reflexionar en las *habilidades* que necesitamos para escuchar adecuadamente. Una de ellas, escuchar activamente, por ejemplo, implica entre otras cosas, parafrasear, hacer preguntas, dar silencios, no interrumpir, ser parte activa del proceso de transmisión de mensajes de quién nos habla, hacia nosotros.

Pero otra de las habilidades más importantes, es sin duda el aprender a *escuchar con empatía*. Como sabemos, la empatía, es un atributo de la inteligencia emocional. Implica esmerarse en tratar de comprender a los demás, y de ponernos en su lugar. Surge primero como una actitud que como veíamos, permite tener la disposición para entender y comprender los mensajes del otro, pero sobre la base de *identificar y reaccionar de manera inteligente a los sentimientos que subyacen en dichos mensajes*. Pero es habilidad también porque como dice Goleman, la empatía sin la atención, no tiene lugar. Es decir, lo primero que debemos hacer para escuchar con empatía, es aprender a estar atentos a las expresiones y los mensajes no verbales de la otra persona, mirarlo de frente, con respeto; esto permite de entrada percatarse de esas emociones y sentimientos subyacentes a los mensajes hablados, además de los que sus expresiones y posiciones corporales nos comuniquen de manera visible.

Para ponernos en el lugar de otros, que es lo que implica el sentido de la empatía, es necesario escucharlos con atención y respeto, clarificar respetuosamente con ellos las dudas, los sentimientos; no discutir, sólo escuchar y clarificar. Cuando mostramos esta actitud, y dejamos que el otro termine, estaremos en posibilidad de entender dos cosas: el mensaje en sí y los sentimientos atrás de él. Si entendemos, luego entonces podremos comprender. Y comprender es así el resultado final del proceso de escuchar empáticamente.

El que aprende a escuchar empáticamente, tiene la puerta abierta para poner en práctica el valor de la comprensión, que es a la vez un valor del amor y de la amistad. De otra forma, ser comprensivo se dificulta.

Como vemos, hay relaciones de causa y efecto: desarrollar inteligencia emocional, y con ello, aprender a ser empáticos, nos ayudará a escuchar integralmente todos los mensajes que los demás nos envían en nuestras relaciones cotidianas. Al hacerlo, estaremos entendiendo los contenidos de sus mensajes y entonces, como consecuencia, podremos comprenderlos, para con ello tener buenas relaciones con nuestros semejantes.

jaov

Cualquier comentario u opinión, se agradece de antemano y se puede recibir en mi mail: foriza@prodigy.net.mx
NOTA: Este artículo puede ser compartido, con cualquier persona interesada en el tema, siempre y cuando se mencione la referencia de su autor, y no sea para fines de lucro. El autor se reserva todos los derechos sobre sus artículos, conforme a las leyes vigentes.

Visita mi sitio: www.iema-oriza.com
Busca las secciones de *empresa* y del *matrimonio*; ahí encontrarás algunas ideas útiles para cada uno de estos temas

Otros temas en cápsulas siguientes:
Creyentes y pensantes, Soberbia e Inteligencia emocional.

