



Consorcio de Centros Educativos Católicos

XII CONGRESO DE ESCUELA DE PADRES

*“Familia y Escuela,
por un nuevo concepto de educación”*

13, 14 y 15 de agosto de 2010.

Cuarta Ponencia:

“LA COMUNICACIÓN EMPÁTICA EN EL HOGAR Y LA ESCUELA”

Ponente: P. Kevin Flaherty, S.J.

Resumen:

La familia es la primera escuela de la vida. Por medio de la comunicación corporal y verbal aprendemos a valorarnos y relacionarnos con la familia y con los demás. Mientras el estrés de la vida contemporánea pone más presión sobre la familia, encontramos que muchas personas no tienen las habilidades psicológicas para relacionarse sanamente con sus parejas y sus hijos. Es necesario enseñar las habilidades de comunicación para vivir en el matrimonio y saber cómo relacionarse con los hijos. La empatía es una actitud y una habilidad fundamental para la comunicación y la salud mental. La empatía es la habilidad de comprender adecuadamente la experiencia interior de otra persona y de comunicarle esta comprensión, o, en términos muy sencillos, es "ponerse en los zapatos del otro" Los estudios psicológicos muestran que la práctica de la empatía es la clave para la sana comunicación en la familia y en la educación. La enseñanza de la comunicación saludable es una dimensión integral de la misión de los educadores cristianos.

Power Point:

1. Detengan el mundo, quiero bajar:
 - El Ritmo Frenético de la vida moderna
 - Estrés-personal, familiar y social.
2. “Se necesita una aldea para criar a un niño”
“La familia contra el mundo”
La familia aislada vs. Vinculada con una red de apoyo.
3. “Buscando la familia perfecta”
 - Aceptando que somos la familia Simpson.
 - Hay múltiples formas de vivir en familia.

4. Las mujeres ya trabajan, pero... ¿los hombres han aprendido a trabajar en casa?
 - Hombres y mujeres creciendo juntos como personas para acompañar y criar a los hijos.

5. “Tu no me escuchas” – y - “No se como decirte lo que siento”
 - Aprendemos la comunicación que la clave de la unión y comunión en la familia.
 - El mito de la “buena comunicación”
 - Comunicación con uno mismo y con los demás: sentimientos y pensamientos.

6. La empatía como telón de fondo de la vida:
 - Las relaciones iniciales y los vínculos que dan vida – Empatía como el ingrediente de programas de ayuda.
 - La compasión expresada como empatía.

7. ¿Qué es la empatía?
 - “Ponerse en los zapatos del otro”
 - La empatía es la habilidad de comprender adecuadamente la experiencia interior de otra persona y de comunicarle esta comprensión.
 - La empatía en el hogar y en el colegio.

8. Sugerencias para ejercer la empatía:
 - 1) Prestar atención cuidadosamente, tanto física como psicológicamente a los mensajes transmitidos por el otro.
 - 2) Escuchar especialmente a los mensajes básicos o centrales.
 - 3) Responder con frecuencia en forma moderada y breve a estos mensajes principales, pero ser flexible y suficientemente tentativo para que el otro tenga espacio para avanzar (afirmar, negar, explicar, clarificar, o cambiar el énfasis).
 - 4) Responder tanto a los sentimientos como al contenido (experiencias y/o conductas). Si hay alguna razón para prestar mayor atención a uno de los dos, eso se puede hacer. La manera más sencilla de dar una respuesta empática es: “Te sientes _____ porque _____”. Ayuda tener esta fórmula en mente, pero no se debe repetir a cada rato lo mismo.
 - 5) Avanzar gradualmente hacia la exploración de temas o sentimientos críticos.
 - 6) Note las señales de tensión o resistencia del otro y trate de evaluar si éstas emergen porque usted no ha sido preciso o quizás demasiado vago.

Habilidad del que Escucha

*Andrew Bailey
Gerard Egan*

Escuchando atentamente con la mente abierta

Escuchar bien no es un estado de ánimo, como el sentirte contento o relajado. No es algo que “simplemente sucede”. De lo primero que te tienes que dar cuenta es que el escuchar bien exige esfuerzo, de la misma manera como exige esfuerzo un examen de matemática o recitar algo de memoria. Los que escuchan bien no son pasivos sino activos cuando escuchan.

Hay además dos cosas importantes que debemos saber acerca de la escucha efectiva. Una es la necesidad de escuchar con la mente abierta – en otras palabras, con una actitud que diga: “Estoy escuchando para aprender”. Si no participas en una conversación como “el que aprende” en realidad no estás escuchando. En segundo lugar, es importante por ejemplo escuchar no sólo los mensajes verbales sino también los mensajes no verbales que la otra persona envía – a través del lenguaje del cuerpo.

Escuchando los mensajes hablados. Escuchar con una mente abierta significa escuchar sin distorsionar lo que la otra persona está diciendo, aunque quizás no te guste lo que está diciendo.

Todos tenemos siempre algo que opinar sobre las cosas. Así que cuando escuchamos, caemos en la tentación de juzgar desde nuestra propia óptica lo que estamos oyendo. Y nos decimos a nosotros mismos cosas como ésta: “¿Porqué hizo eso? Era una tontería. Yo no lo hubiera hecho así”.

Cuando se escucha con la mente abierta, evitas adelantarte a las conclusiones, tomar decisiones precipitadas o anticiparte a decir lo que crees que vas a escuchar. ¿Cuántas veces no has pensado que ya sabes cuál es el punto de vista de la otra persona incluso antes de que ésta termine de exponerlo? Esto no es escuchar con la mente abierta. Jorge, en el rol del que Habla, está hablándole a un amigo de la relación con su esposa. Le dice: “Me ha dejado, pero de alguna manera sigue “regresando”. Imagínate, me llama para preguntarme sobre algunos procedimientos que se pueden seguir en los casos de divorcio. Después me dice que quiere encontrarse conmigo para tomar un trago y discutir algunos cosas que para mí son triviales. Es como si estuviera jugando conmigo... No lo sé”.

Si Ana escucha a Jorge con la mente cerrada, esto es lo que podría estar dándole vueltas en la cabeza: “De nuevo Jorge cayendo en los sentimientos de autolástima. ¿Cuándo va a superar esto? En lugar de centrarse en Jorge, Ana está “escuchando” más a su propia reacción, que a lo que él está diciendo.

Si Ana escucha con una actitud abierta, tal vez podría decirse a sí misma algo completamente distinto: “Parece que Jorge está desorientado por la conducta de su esposa. Probablemente se está preguntando si no está “jugando” con él”. Esta vez, Ana se ha concentrado directamente en el mensaje de Jorge.

La calidad de escucha que se necesita para un buen diálogo tiene muchos obstáculos. Aquí señalamos algunos. ¿Reconoces en estas descripciones alguno de los tuyos?

Escucha aparente. Damos la impresión, pero no estamos escuchando. Podríamos estar oyendo las palabras, pero no hacemos el esfuerzo de descubrir lo que significan. Cuando el que Habla nos pesca y dice: “Tú no estás escuchando”, quizás contestamos: “Si, estoy escuchando. Puedo repetir cada una de las palabras que tú has dicho”. No nos sorprende si esta respuesta no de satisface al que Habla. Escuchar es más que ser una grabadora.

Escucha dictaminadora. Escuchamos para determinar si lo que está diciendo el que Habla – según nuestra opinión – está bien o mal. Juana “escucha” a Ruperto y piensa: “¡Qué locura hacer esto!”

Escucha superficial. Escuchamos sólo lo que está en la superficie y cinco minutos más tarde no somos capaces de recordar lo que se dijo. De igual modo, escuchamos sólo las cosas que queremos oír. Impidiendo por ejemplo, que salga a la luz lo que nos hace sentir mal.

Escucha distorsionada. Escuchamos a través de filtros que distorsionan, como son los prejuicios personales o los estereotipos. Por ejemplo, cuando el que Habla está contando algo sobre un amigo que ha ingresado a un grupo religioso muy especial, el que Escucha adopta inmediatamente una actitud negativa porque él “sabe” lo que “ellos” son. Otro

ejemplo: Linda ha estado sin trabajo por algún tiempo. El que Escucha la trata como si fuera alguien que “fracaso” y deja de escuchar sus comentarios que son interesantes.

Escucha basada en conductas pasadas. Asumimos que la persona que estamos escuchando sigue siendo la misma. No damos lugar a un cambio. Por ejemplo, como conocemos a Jorge, pensamos que todo lo que diga va a estar teñido de sentimientos de autolástima. De manera que escuchamos “compasión de sí mismo” aun cuando está tratando de liberarse de esta conducta.

Escucha basada en la atracción. El que escucha considera que lo que la otra persona está diciendo es algo tan atractivo o no lo es como la persona que lo dice. Pablo es atractivo así que sus ideas siempre te parecen buenas. Edna no es atractiva: sus ideas nunca te parecen tan buenas.

Adelantándose a la Escucha. Nos adelantamos a lo que la otra persona va a decir y “escuchamos” esto en lugar de atenernos a lo que en el momento se está diciendo. Del mismo modo, “oímos” cosas que sólo existen en nuestra imaginación. Cuando Hilario le dice a Fernando: “Perdona, pero mañana no te puedo recoger”, Fernando se imagina que Hilario está molesto con él por algún motivo y en su mente arma toda una historia alrededor de este hecho que ha inventado.

La manera como escuchas a alguien, influye mucho en tu manera de responder. Puedes dar la impresión de estar escuchando atentamente, pero tus respuestas te van a traicionar.

Escuchar con una actitud abierta no es lo mismo que aprobar internamente lo que la otra persona está diciendo. Puedes escuchar con apertura las ideas de Pablo sobre política sin que estés aprobando su punto de vista. El escuchar con la mente abierta supone que suspendes tu juicio y siempre das espacio a la posibilidad de aprender algo.

Si antes de empezar la conversación ya has resuelto algo y si no quieres que te influya lo que vas a escuchar, entonces no se puede dar una verdadera comunicación.

Escuchando mensajes no verbales. Cuando conversas, no todos los mensajes de tus interlocutores son verbales (hablados). Todos nosotros también enviamos señales o mensajes no verbales (no hablados). Estos con frecuencia añaden color a lo que decimos con las palabras. A veces hasta llegan a cambiar completamente nuestro mensaje verbal.

Cuando estás en el rol del que Escucha, se trata de “leer” estos mensajes no verbales pero sin darles demasiada importancia. El rostro y el cuerpo son extremadamente comunicativos.

Aquí les presentamos algunas maneras como los signos no verbales pueden dar un nuevo giro a nuestros mensajes hablados:

Movimientos del cuerpo: postura, gestos.

Expresiones faciales: sonrisas, ceño, fruncido, cejas levantadas.

Respuestas automáticas: respiración agitada, sonrojos, palidez.

Cualidades vocales: Tono, volumen, velocidad, pausas, silencio.

David dice a Juana: “Espero no te importe que te esté quitando tu tiempo así”. Juana le contesta: “No, no me importa en absoluto”. Pero duda antes de responder, frunce el ceño y mira de reojo su reloj. ¿Cuál fue en realidad su respuesta? La conducta no verbal de una persona tiene una manera de hacer que unos mensajes “se escapen”.

Nuestra conducta no verbal con frecuencia modifica nuestros mensajes verbales, de la misma manera como una palabra fuerte o el añadir signos de admiración, dan más significado al lenguaje escrito.

La conducta no verbal puede **confirmar** lo que se está diciendo verbalmente. Por ejemplo, cuando Constanza contesta: “¡Está bien!” sus ojos se iluminan, se recuesta un poco hacia adelante y habla con mucho entusiasmo. Su conducta no verbal de una persona confirma claramente su mensaje verbal.

La conducta no verbal puede también dar **énfasis** a lo que ese está diciendo. Cuando Juan dice: “¡Estás equivocado! ¡Yo no quiero ese trabajo: “¡Está bien!” y te mira fijamente a los ojos dando un golpe en la mesa, es evidente que lo que está diciendo es cierto. Las señales no verbales con frecuencia añaden colorido emocional o mayor intensidad a los mensajes verbales.

Por otro lado, la conducta no verbal puede también **contradecir** o **confundir** lo que se está diciendo verbalmente. Cuando Rebeca desafía a Bernardo porque se está portando groseramente, él niega estar molesto, pero su voz tiembla y su rostro se sonroja. Probablemente su conducta no verbal es la que contiene el verdadero mensaje.

Una palabra de advertencia. Ten cuidado de no dar un significado muy grande a la conducta no verbal. Escuchamos para comprender a aquellos con quienes conversamos y no para jugar a psicólogos. Así que es una buena idea no centrarse demasiado en este o aquel signo pequeño de conducta no verbal. Fruncir el seño, por ejemplo, puede ser señal de estar concentrado como también de confusión o censura. En vez de pasar rápidamente a las conclusiones, toma primero algunos minutos para reflexionar y confirmar tus corazonadas. Mientras te concentras demasiado en los brazos cruzados, labios apretados o medias sonrisas de alguno, podrías estar perdiendo el punto principal.

Técnicas de Comunicación acertadas

Creando el clima adecuado para una buena conversación.

Piensa que la comunicación es como una clase de planta. Las plantas necesitan un clima adecuado para que puedan echar raíces y florecer.

Así también las conversaciones.

Pedimos a un grupo de personas que describieran las condiciones que ellas asociaban con las conversaciones que de alguna manera resultan mal. Vean aquí algunas de las cosas que mencionaron:

- Que no se nos preste atención.
- Que se nos presione o se nos ponga en peligro.
- Que se nos trate con condescendencia o se nos humille.
- Que se ignoren nuestros sentimientos o se descarten.
- Que nos den sermones o consejos no deseados y no tener oportunidad de decir nuestra propia palabra.

Hay una regla muy simple que puede ayudar a que no se malogren o mueran las conversaciones por condiciones tan negativas como éstas. Esto es por lo menos tan antiguo como la Biblia: **trata a los demás de la misma manera como quieres que te traten a ti.**

Por ejemplo, si no te gusta que te amenacen, lo correcto entonces es no amenazar a los demás. Esto es un principio muy práctico, porque la gente tiende a reflejar la conducta de unos y de otros. Por ejemplo, si tú prestas mucha atención a alguno, él o ella a su vez tenderán a retribuirte, dándote a ti el mismo grado de atención.

Veamos más de cerca cómo podrías ayudar a crear las condiciones adecuadas para que florezcan las conversaciones.

Fundamenta tus conversaciones en el mutuo respeto. Nuestra necesidad de comunicarnos va desde el simple charlar con el vendedor de la tienda hasta las complejas discusiones con miembros de la familia, amigos, profesores, doctores y gente en el trabajo. Todas estas conversaciones resultan mejor si tienen como base el respeto. Muchos problemas empiezan cuando la gente siente que le faltan el respeto y no se le valora.

Aunque todas las personas son dignas de respeto, hay distintos grados. En lo más bajo de la escala el respeto se demuestra en la cortesía y educación. En el otro extremo, el respeto toma la forma de amor y dedicación.

Ciertamente no tiene sentido tratar a todas las personas con amor y dedicación, pero ser cortés es lo mínimo necesario para una buena conversación. Todos sabemos que significa ser cortés, y todos sabemos que nos gusta que se nos trate de esta manera. Sin embargo, ¿cuántas conversaciones acaso no se arruinan por la ausencia hasta de las más elementales reglas de educación.

Piensa en toda esa gente que desempeña un rol en tu vida pero no pertenece a tu familia ni son amigos cercanos. Son los que te sirven en el restaurant, los cobradores que venden boletos, los que vienen a hacer arreglos en casa y tantos otros más. Tal vez ninguno de ellos se convertirá en tu amigo íntimo, pero merecen tu respeto así como tú mereces el de ellos.

No juegues a quién es más fuerte. Las conversaciones resultan mejor cuando los que dialogan están en el “mismo nivel”, en otras palabras, cuando una persona no tiene en menos a la otra. Aun cuando los dos no estén de alguna manera en el mismo nivel – como sería el caso de una profesora hablando a una alumna, o un gerente hablando a un asistente – la conversación resulta mejor cuando no se pone el énfasis en la diferencia de status.

Las personas que quieren sentirse más “importantes” que los demás, no son buenos conversadores. Tienden a dominar la conversación haciendo que se convierta en algo así como comunicación de una sola vía.

Es fácil caer en este juego, por eso de tiempo en tiempo pregúntate a ti mismo: ¿estoy tratando a la otra persona como me gustaría que me trataran a mí si yo estuviera en su lugar?

Recuérdalo, el establecer turnos está en el corazón del diálogo. Los turnos no tienen que ser exactamente iguales. Pero las dos personas necesitan reconocer que el otro siempre tiene derecho de participar igualmente en la conversación.

Asume tu responsabilidad en el éxito de la conversación. No es justo que una de las personas que conversa con otra piense así: “Es tarea de la otra persona hacer que este intercambio sea interesante y valga la pena”.

Claro que yo hablaré con ella pero ella tiene que tomar la iniciativa, compartir sus ideas y sentimientos y hacer todo el trabajo.

Es como estar en un bote con una amiga y esperar que sólo ella sea la que reme. No te sorprenderías si esta amiga no vuelve más a remar. O si hasta te empuja por la borda y caes al agua.

Conversaciones como éstas rara vez resultan bien. En una conversación hace falta que las dos personas estén involucradas; compartan lo que piensan y sienten, y respondan la una a la otra, buscando maneras para hacer que la conversación siga adelante.

Cuando parece que una conversación tiene problemas, las dos personas tienen que asumir la responsabilidad de hacer que retome su camino.

De nada sirve sólo culpar a la otra persona porque se cortó la conversación y dejar las cosas ahí. Casi siempre hay algo que puedes hacer para arreglar una conversación.

Aspira a que las dos personas ganen. Algunas conversaciones – como los debates escolares, son deliberadamente competitivas, porque la meta es producir un ganador y un perdedor. Pero la mayoría de las conversaciones resultan mejor si ambas partes de alguna manera ganan. Al menos esto significa que las dos personas tienen la oportunidad de expresar sus puntos de vista y ser comprendidas.

Si lo que te propones en la conversación es “ganar” a tu compañero. Por ejemplo tratando de que él o ella se sientan disminuidos, será difícil crear un clima que sirva de sustento al diálogo.

Mantente abierto al cambio. Si al comenzar una conversación ya estás convencido de cuál debe ser el resultado, no te sorprendes si tu compañero de conversación pronto se siente decepcionado.

Cuando la otra persona se da cuenta que no tienes ningún deseo de cambiar de opinión como resultado de lo que se está diciendo, por importante o válido que esto sea, la conversación puede fácilmente caer o convertirse en una confrontación.

Considero cada conversación como una oportunidad de aprender algo y de desarrollar ideas recientes.