

INTRODUCCIÓN

En este cuadernillo presentamos el enfoque de comunicación conocido como Comunicación Cordial o Comunicación Empática, el cual consideramos central en la propuesta de la Guía y una alternativa valiosa en la promoción de la no violencia en las relaciones interpersonales. El mismo ha sido elaborado en base al material preparado por Chantal Furrer, para el curso de Capacitadores en Comunicación y Educación sin Violencia, que tuvo lugar en el año 97.

Los sentimientos y necesidades, su comprensión y expresión juegan un papel muy importante en el enfoque desarrollado por Marshall Rosenberg. La capacidad para darnos cuenta de nuestros sentimientos, la habilidad para relacionar aquellos con nuestras necesidades -dignidad, respeto, reconocimiento o cualquier otra- nos dará una comprensión de aquello que podemos pedir a los demás para nuestra realización o rechazar, teniendo como marco el respeto a uno mismo y a los demás. Siendo la comunicación un proceso de ida y vuelta, el desarrollo de la empatía, esa habilidad para sintonizar con las emociones de los otros, se vuelve también imprescindible.

Como dice Antoine de Saint-Exupéry, en El Principito, las cosas más importantes se ven con el corazón, lo esencial es invisible a los ojos. De esto se trata el enfoque de comunicación cordial o comunicación empática, del lenguaje que aplicamos con el corazón.

En el cuadernillo se proponen ejercicios y actividades que nos permitirán vivenciar la comunicación en sus diferentes formas. Hay dinámicas que permiten comunicar a través de nuestro cuerpo, como “la danza de los palitos”, “seguir a alguien con empatía” o “la mano amiga”. También dinámicas que nos darán la oportunidad de poner en práctica formas de escucha y expresión que van más allá de la comunicación de ideas o pensamientos: “la escucha en parejas”, “el baile jirafa”.

COMUNICACIÓN EMPÁTICA

*(También llamada Comunicación sin
Violencia o Comunicación Cordial)*

1. UN ENFOQUE DE COMUNICACIÓN

Sin duda una de las mayores revoluciones del siglo XX, ha sido la creación de sofisticados medios para transmitir y recibir mensajes. Paradójicamente este avance parece no haber contribuido a mejorar los graves problemas de incomunicación interpersonal, ya que si bien ha agilizado el envío de mensajes e información, las personas siguen lamentándose por no ser escuchadas y por no poder decir lo que realmente quisieran.

Esta situación nos lleva a volver la mirada hacia las personas y dejar un poco de lado a los medios, para indagar en lo que sucede en la relación directa y cara a cara entre dos o más personas, y analizar las reacciones, las secuencias verbales y no verbales, el proceso comunicativo y las dificultades que impiden un intercambio de expresión y escucha entre un grupo que pretende vincularse entre sí.

Dada la importancia que tiene «el otro» en todo acto de comunicación, el enfoque que propondremos está basado en la noción de **empatía**, considerada como la «raíz del afecto», sobre la que se asienta toda relación humana, y que supone la capacidad de sintonizar emocionalmente con los demás. La empatía es definida como la participación afectiva de un sujeto en una realidad ajena¹. Así, comunicarse con empatía, pone en juego la capacidad de comprender los sentimientos, las preocupaciones del interlocutor y asumir su perspectiva.

¹ Diccionario de la Lengua Española. Real Academia Española. Vigésima primera edición. Tomo I. Editorial Espasa Calpe. 1997

Comunicarse con empatía es posible cuando logramos aproximarnos al universo del otro, cuando podemos darnos cuenta de las diferentes formas en que la gente siente las cosas. Cuando dos o más personas construyen un espacio compartido entre ambos, en el que cada uno busca comprender la perspectiva del otro y expresar la propia.

Comunicarse con empatía es posible cuando logramos aproximarnos al universo del otro.



Llamamos Comunicación Empática (CE) al enfoque comunicativo, que permite mejorar la comunicación interpersonal, especialmente en situación de conflicto o de divergencia y que pretende contribuir al bienestar de las personas. En este enfoque el término empatía es extendido a uno mismo, es decir, supone también una actitud de acercamiento y sintonía con nuestros sentimientos y necesidades.

Para favorecer la utilización de este enfoque, proponemos un conjunto de técnicas simples y efectivas, a las que llamaremos técnicas de comunicación empática, las mismas que han sido desarrolladas por especialistas y grupos de personas diversas que las han experimentado. Estas técnicas están basadas en el modelo llamado Compassionate Communication del Dr. Marshall Rosenberg, del Centro para la Comunicación Sin Violencia con sede en California, EE.UU. En el Perú, a partir del año 97, el enfoque y las técnicas de Comunicación Empática fueron dadas a conocer por dos expertos suizos, del Colectivo de Formadores en Comunicación no Violenta, en lo que fue el primer Curso de Formación de Capacitadores en Comunicación no Violenta organizado por la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

La comunicación empática es un modo de comunicación que se dirige hacia la energía de la vida. Es una manera de ser más que un conjunto de técnicas. Emplear la técnica sin tener el interés de ponerse realmente en contacto con las emociones y los deseos de la otra persona sería caer en la manipulación. La comunicación empática pretende contribuir al bienestar de las personas. Se trata, por lo tanto, de quedar constantemente en comunicación con los sentimientos y los deseos de los demás y los propios.

El núcleo de esta propuesta consiste en reconocer nuestras reacciones y asumir nuestra responsabilidad por lo que hacemos y decimos para ser capaces de mejorar el diálogo y la comunicación, sin tener que recurrir al temor, la culpa, la vergüenza, la crítica, la presión o la amenaza.

Si aprendemos a expresar nuestros sentimientos sin atacar a los demás habrá menos posibilidades de que los otros se pongan a la defensiva. Es necesario aprender a formular nuestros requerimientos con claridad. Igualmente, a recibir reproches o comentarios hostiles sin ceder, angustiarnos o perder la confianza.

1.1 ALGUNAS PAUTAS SOBRE LA COMUNICACIÓN EMPÁTICA

En el enfoque de la Comunicación Empática se tiene como modelos a dos personajes, para ser más precisos, dos animales: el coyote² y la jirafa. A través de ellos se caracterizan estilos de comunicación y actitudes hacia la vida.

CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN COYOTE

1. Es cauteloso. Ve a los demás como amenazas o presas.
2. Cree saber lo que le conviene al otro. Aconseja, no le interesa conocer las necesidades del otro.
3. Le cuesta mucho aceptar que el otro es libre para decirle NO. Exige, no pide; incluso chantajea.
4. Le cuesta reconocer y aceptar sus propios sentimientos, los esconde y no lucha por defenderlos o trata de imponerlos a los demás.
5. Tiende a generalizar situaciones. Tiende a hacer juicios morales, físicos, sociales, psicológicos de los demás.
6. Suele no responsabilizarse de sus actos. Aduce no tener otra opción. Atribuye la responsabilidad a otros, autoridad, ley, reglas, etc.
7. Se excusa con razones psicológicas, morales, sociales, de género.
8. Es una jirafa con problemas de pronunciación.

CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN JIRAFAS

1. Sus antenas están dirigidas a la energía de vida.
2. Ve en los demás a sus semejantes y reconoce que existen otras jirafas que tienen problemas de pronunciación y que se han convertido en coyotes.
3. Busca cambiarse a sí mismo y no al otro.
4. Reacciona positivamente a un rechazo, procurando comprender qué deseo defiende el otro.
5. Asume la cólera del otro y la suya como índice de un deseo o sueño insatisfecho.
6. No es complaciente. Defiende sus sueños con firmeza: El grito de la Jirafa.
7. Se responsabiliza de sus sentimientos y acciones.
8. Lucha por lo que quiere sin usar la violencia.

² Aunque el coyote es un animal que habita en América del Norte y es poco conocido en nuestro medio, hemos respetado la propuesta original de los autores debido a sus características.

1.2¿QUÉ SIGNIFICA SER JIRAFAS?

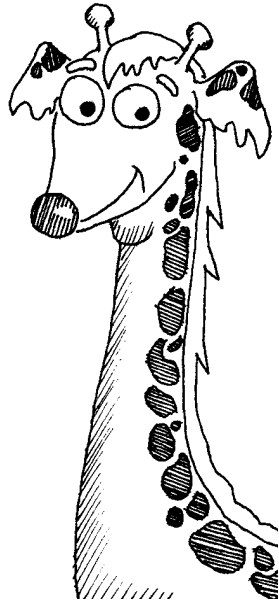
El símbolo de la jirafa puede expresar las cualidades de la comunicación empática porque es un animal con un corazón grande, que puede mirar lejos (por su largo cuello), con orejas para escuchar atentamente y con unas antenas que parecen estar dispuestas a atender las expresiones de los otros seres.

■ *Tener antenas dirigidas a la energía de vida*

Mostrar una atención a la vida significa, quedar constantemente en comunicación con los sentimientos y deseos de los demás y los propios.

■ *Las jirafas reconocen en los demás a otras jirafas*

Las jirafas ven a los demás como sus semejantes y reconocen que existen algunas jirafas que tienen problemas de pronunciación y que por ello se han convertido en coyotes. Las jirafas se esfuerzan por escuchar detrás de las palabras de los coyotes y entender los sentimientos y deseos escondidos detrás de las palabras o del comportamiento coyote, e intentan darles una retroalimentación (feedback) de esos sentimientos y deseos.



■ *Cambiar uno mismo*

La jirafa no quiere cambiar a los demás, sino cambiar su manera de reaccionar a los mensajes de los demás. Quiere cambiarse ella misma, quiere desarrollar su capacidad para escuchar, para captar lo escondido. Sería una equivocación hacer uso de las técnicas de comunicación empática con el propósito de transformar a otra persona (pareja, hijo/a, compañero/a de trabajo) en jirafa. Si por el contrario, logra ver en dicho coyote a una jirafa con problemas de pronunciación, entonces habrá dado un gran paso hacia una mejor comunicación con dicha persona.

■ **Reaccionar a un rechazo...**

La jirafa pretende mejorar su manera de reaccionar a los mensajes de los demás. En este sentido, ante una respuesta negativa, la jirafa percibe que el “no” del otro puede ser un “sí” o afirmación de dicha persona y sus necesidades, que contradice el “sí” de la jirafa. Por ejemplo, las jirafas saben que todo juicio negativo por parte de un coyote no es más que la expresión de un deseo o una necesidad no satisfecha. Por ello ante el mensaje negativo de un coyote, trata de encontrar el deseo positivo o la necesidad que se esconde detrás del “no” del otro y la reformula en términos positivos.

■ **La cólera como índice de energía de vida**

Paradójicamente, la jirafa puede sentir satisfacción por la expresión de cólera del otro, porque ya tiene una señal que le permitirá conocer el o los deseos insatisfechos. La cólera es el índice de un sueño no satisfecho. Mientras más importante es el sueño o la necesidad insatisfecha, más grande es la cólera. Para una jirafa es más difícil tratar con una persona que no expresa su cólera, su insatisfacción, o sus emociones, pues necesitará entonces, tener una capacidad de escucha más grande, una escucha que acepta y entiende el silencio.

■ **El grito de la Jirafa**

Una jirafa puede tener mucha cólera y expresarla con fuertes gritos. La jirafa no es complaciente. No tiene nada de “paz y amor”. Puede ser muy agresiva y mostrar sus dientes si siente una injusticia, o si necesita luchar por una causa que le parece que vale la pena. Agresiva no quiere decir violenta. Sería violenta si utilizara su fuerza para imponer una respuesta de parte del otro, utilizando amenazas, miedo, manipulación. La jirafa lucha por lo que quiere sin usar medios violentos.

■ **Todos fuimos Jirafas hace algún tiempo, pero ¿qué pasó?**

La comunicación empática asume que todos los seres humanos tuvimos al nacer un estilo “jirafa” pero poco a poco adquirimos “problemas de pronunciación” que nos llevaron a comunicarnos con un estilo “coyote”. Aprendimos a ocultar nuestros sentimientos y deseos y a hablar como “coyotes”. De hecho, de pequeños sabíamos expresar correctamente nuestras emociones y nuestras necesidades, llorando de tristeza o dolor, riéndonos de alegría. Pero he-

mos aprendido a sonreír aún molestos, a esconder nuestros deseos y emociones; es frecuente oír expresiones como éstas: “los hombres no lloran”, “una chica bonita sonríe”. La educación y la cultura del mérito nos han conducido a no comunicar los que sentimos.

■ *Facilito, en teoría...*

El lenguaje jirafa es sencillo, teóricamente. Sin embargo, en la práctica, de acuerdo a las circunstancias, hay numerosos giros que pueden intervenir en las relaciones interpersonales y por lo tanto a veces resulta difícil utilizar la comunicación jirafa. Por ejemplo, resulta más fácil escuchar y tratar de ser empático con una persona que nos habla de los problemas o conflictos que tiene con otros, que ser empáticos y escuchar las razones de la persona con la cual nosotros tenemos un conflicto. De la misma forma, nos resulta más sencillo compartir nuestros sentimientos de bienestar o malestar con alguien de confianza que hacerlo con quien tenemos un problema o desacuerdo. La comunicación empática es **un** modo de comunicación -no el único- que permite llegar al otro.

2. COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN EMPÁTICA



2.1. LA OBSERVACIÓN

El proceso de comunicación empática nos propone que el primer componente a considerar sea la observación, y que la descripción de ésta sea comunicada en lenguaje de acción, **evitando toda evaluación** del comportamiento que observamos. Si eliminamos el uso de palabras que aluden a juicios o evaluaciones, disminuirá la posibilidad de que la otra persona se ponga a la defensiva, pues no estamos calificando su comportamiento.

Las observaciones se refieren a acciones específicas (“has dicho o has hecho tal cosa”) y no a evaluaciones abstractas (“es egoísta”). Una observación no se refiere a las motivaciones, a los sentimientos ni a los pensamientos de una persona (No decimos “me ignoras” sino “no has contestado a mi llamada”. No decimos “a él le gusta despreocuparse a la gente”, sino “él le ha dicho: no seas ridícula”).

Citar a una persona o dar ejemplos concretos son medios para expresar nuestras observaciones. De esta manera proponemos a nuestro interlocutor responsabilizarse de sus expresiones y asegurar nuestra comprensión respecto al significado de las palabras que escuchamos.

2.2. LOS SENTIMIENTOS

El reconocimiento de los sentimientos es muy importante en la comunicación empática. La toma de conciencia de nuestras emociones nos permite comprender lo que nos sucede interiormente y expresar con mayor claridad lo que sentimos, esto permite a nuestro interlocutor un registro de nuestras emociones que favorecerá el mutuo conocimiento y la comunicación.

Nuestros sentimientos no son ni buenos ni malos, pero necesitamos reconocerlos para poder expresarnos adecuadamente.

Cuando nuestros deseos han sido satisfechos, podemos expresar las emociones con palabras tales como: alegre, feliz, contento. Por el contrario, si nuestros deseos no son satisfechos sentimos: tristeza, frustración, cólera, decepción.

A continuación presentamos un listado de palabras que expresan emociones de satisfacción e insatisfacción:

SENTIMIENTOS QUE EXPRESAN DESEOS O NECESIDADES SATISFECHAS

- Me siento...			
ALEGRE contento/a jubiloso/a animado/a gozoso/a entusiasmado/a feliz dichoso/a radiante	EMOCIONADO/A fascinado/a conmovido/a maravillado/a agradecido/a conforme complacido/a enternecido/a	TRANQUILO/A sereno/a quieto/a sosegado/a absorto/a ensimismado/a satisfecho/a relajado/a calmado/a confiado/a seguro/a	ASOMBRADO/A desconcertado/a pasmado/a conmovido/a extasiado/a cautivado/a atónito/a estupefacto/a

SENTIMIENTOS QUE EXPRESAN DESEOS O NECESIDADES NO SATISFECHAS

- Me siento...

TRISTE
solo/a
afligido/a
desesperado/a
adolorido/a
anonadado/a
desanimado/a
angustiado/a
descorazonado/a
desmoralizado/a
abatido/a
deprimido/a
desolado/a

CANSADO/A
fatigado/a
exhausto/a
sin fuerzas
agotado/a
abrumado/a
agobiado/a

CONFUNDIDO/A
frustrado/a
perplejo/a
indeciso/a
perturbado/a
confuso/a
desconcertado/a

ASUSTADO/A
amedrentado/a
aterrorizado/a
nervioso/a
agitado/a
intranquilo/a
espantado/a
preocupado/a
acobardado/a
atemorizado/a
con pánico

INSATISFECHO/A
descontento/a
disconforme
contrariado/a

ENOJADO/A
furioso/a
airado/a
exasperado/a
irritado/a
amargo/a
enfurecido/a
asqueado/a
indignado/a
encolerizado/a
rabioso/a

AVERGONZADO/A
incómodo/a
abochornado/a
sofocado/a
ruborizado/a

Otros:
arrepentido/a
celoso/a
nostálgico/a
aburrido/a
inquieto/a
tenso/a

Algunas veces creemos que estamos expresando nuestros sentimientos, pero lo que en realidad comunicamos son ideas o pensamientos sobre lo que hacemos. En esos casos decimos *“siento que..”* y no decimos lo que sentimos, sino **lo que pensamos**.

En otros casos, lo que hacemos es comunicar no lo que sentimos, sino **lo que pensamos que nos están haciendo otras personas**.

A continuación presentamos una lista de **sentimientos mezclados con evaluaciones**:

ME “SIENTO”...

Abandonado/a
Acorralado/a
Abusado/a
Aislado/a
Amenazado/a
Atacado/a
Burlado/a
Comprendido/a
Controlado/a
Criticado/a
Culpado/a
Desconfiado/a

decepcionado/a
desvalorizado/a
engañado/a
empujado/a
enjaulado/a
estúpido/a
ignorado/a
inadecuado/a
insignificante
incomprendido/a
invisible
limitado/a

manipulado/a
negado/a
oprimido/a
perseguido/a
pisoteado/a
presionado/a
rechazado/a
segregado/a
traicionado/a
usado/a
violado/a

2.3. LOS DESEOS Y NECESIDADES

Muchas veces nuestros sentimientos tienen relación con las acciones de las demás personas, sin embargo, el origen de nuestros sentimientos también puede relacionarse con el hecho de que nuestros deseos hayan sido o no satisfechos.

Tenemos sentimientos de placer, emoción, calma, seguridad u otro cuando nuestros deseos están satisfechos y, por el contrario, tenemos sentimientos de dolor, angustia, confusión, frustración u otro cuando no lo están. Sin embargo, es más fácil dejar de ver o negar esta relación entre nuestros sentimientos y nuestros deseos, e interpretar nuestros sentimientos como el resultado de las acciones de las demás personas. Por ejemplo decimos:

“Me has herido diciendo esto”

“Me vuelves loca cuando llegas tan tarde”

Es posible identificar cuáles son los deseos que causan nuestros sentimientos si prestamos atención a nuestras emociones, las cuales muestran la relación entre nuestros deseos y sentimientos. Por ejemplo:

“Cuando hiciste eso, me sentí herida porque esperaba que reconocieras mi trabajo.”

“Cuando no cumples con lo que te habías comprometido hacer, me siento triste, porque me gustaría poder darte mi confianza”.

2.4. LAS PETICIONES

Después de la expresión de los tres elementos de información que revelan tu vulnerabilidad, el proceso de comunicación empática propone expresar las peticiones que de ello se derivan. Pero eso tiene que hacerse en un **lenguaje de acción positiva**, lo que aumenta la probabilidad de promover una respuesta empática.

Cuando nos dirigimos a otra persona para solicitarle algo, no siempre utilizamos el camino directo, damos vueltas cuando pedimos algo en negativo o cuando la otra persona debe interpretar nuestros deseos: «no deseo ser molestado». De esta manera hay más posibilidad de frustrar la comprensión que queremos lograr de la otra persona.

En el lenguaje de acción positiva, decimos:

1. De quien uno desea obtener algo. (“Quisiera que tú vayas a botar el tacho de basura”).
2. Lo que queremos, y no lo que no queremos. (“Me gustaría que des un ejemplo concreto de lo que estás hablando”, y no: “Me gustaría que seas menos abstracto”).
3. Que la acción pueda ser observada: (“Quisiera que me digas buenas noches cuando vuelvo del trabajo”, y no: “Quisiera que seas más amistoso”).

PRÁCTICA Nº1: EXPRESAR OBSERVACIONES

Primera parte:

A continuación encontrarán un listado de oraciones que deberían expresar observaciones, pero algunas de ellas han sido confundidas con evaluaciones.

Marca al costado de cada frase la letra según corresponda (o = observación, e = evaluación).

1. Pedro estaba enfadado conmigo ayer sin ninguna razón.
2. Ayer en la noche, Irene se mordió las uñas viendo televisión.
3. Samuel no me pidió mi opinión en la reunión.
4. Mi papá es un buen hombre.
5. Jorge habla demasiado.
6. Enrique es agresivo.
7. Pamela fue la primera de la cola todos los días de esta semana.
8. Mi hijo muchas veces no se lava los dientes.
9. Lupe me dijo que no me veo bien con el color amarillo.
10. Mi tía se queja mientras yo le hablo.
11. Patricia ha llegado con atraso cada día de la semana.
12. El Sr. Robles monopoliza la palabra en todas las reuniones.

Segunda parte:

Ensayen a reformular por escrito aquellas expresiones que son evaluaciones y transfórmenlas en observaciones.

Tercera parte:

En plenario, revisen la lista inicial con las respuestas de los otros participantes y justifiquen sus elecciones.

Sugerencias al facilitador:

■ Este ejercicio puede trabajarse en grupos, aunque también es posible pedir a los participantes un trabajo individual.

■ Es importante que el facilitador señale a los participantes que no existe una sola forma o única propuesta de reformulación, pueden haber varias; lo importante es que estas expresiones se traten de observaciones claras y no contengan evaluaciones.

■ Es posible realizar esta actividad con una variante: trabajar sólo la primera y tercera parte, sin pedir la reformulación de las evaluaciones.

Expresiones correctas: 2, 3, 7 y 9

PRÁCTICA N°2: EXPRESAR SENTIMIENTOS

Primera parte:

Las expresiones que se presentan a continuación hacen referencia a sentimientos. Algunas expresiones, sin embargo, contienen sentimientos mezclados con evaluaciones. Identifica aquellas expresiones que señalan sentimientos. Marca al costado de cada frase la letra según corresponda (s = sentimiento, e = evaluación).

1. Estoy dolido por tus palabras.
2. Cuando me dices que soy una mala persona, me siento agredido.
3. Hace una hora que me siento cansado.
4. Al recibir tu carta, me sentí reconfortado.
5. Me das asco.
6. Estoy enamorado de la vida.
7. Cada vez que sé de casos de violencia me siento impotente.
8. Siento que te mudes a otra ciudad.
9. Me siento ignorado con tu silencio.
10. Me preocupa mucho que estés sin trabajo.

Segunda parte:

Ensayen a reformular por escrito aquellas expresiones que son evaluaciones y transfórmenlas en expresión de sentimientos.

Tercera parte:

En plenario, revisen la lista inicial con las respuestas de los otros participantes y justifiquen sus elecciones.

Sugerencias al facilitador:

- Este ejercicio puede trabajarse en grupos, aunque también es posible pedir a los participantes un trabajo individual.
- Es importante que el facilitador señale a los participantes que no existe una sola forma o única propuesta de reformulación, pueden haber varias; lo importante es que estos enunciados expresen sentimientos y no se presenten mezclados con evaluaciones o se refieran a ideas.
- Es posible realizar esta actividad con una variante: trabajar sólo la primera y tercera parte, sin pedir la reformulación de las evaluaciones.

PRÁCTICA Nº3: EXPRESAR NECESIDADES Y DESEOS

Primera parte:

Las expresiones que se presentan a continuación hacen referencia a necesidades o deseos. Identifica aquellas expresiones que han sido formuladas correctamente, es decir, las que dan a conocer las necesidades o deseos que causan los sentimientos expresados. Marca al costado de cada frase un check o una cruz según corresponda.

1. Tengo miedo, porque quisiera sentirme más seguro de que no tratas de hacerme daño.
2. Estoy enfadada porque tú piensas sólo en ti mismo.
3. Me siento muy emocionado porque esperaba con muchas ansias tu visita.
4. Estoy irritado porque me exiges demasiado.
5. Me siento disgustado por tu falta de respeto.
6. Me molesta mucho la bulla de la calle porque quiero trabajar en paz.
7. Que mal me siento por lo que te dije.
8. Deseo que me quieras pero tú no me lo manifiestas.
9. Este trabajo me reconforta porque siento que hago el bien a los demás.
10. No puedo hacer esto porque no me gusta.
11. Tu hermana me agrada porque sabe escucharme cuando se lo pido.
12. El viernes, cuando fui al banco y encontré el giro que esperaba, me sentí tranquilo porque necesitaba cancelar la pensión del colegio.

Segunda parte:

Ensayen reformular por escrito aquellas expresiones que no expresan con claridad las necesidades y los deseos. Proponer frases que muestren claramente la relación entre deseos o necesidades y sentimientos.

Tercera parte:

En plenario, revisen la lista inicial con las respuestas de los otros participantes y justifiquen sus elecciones.

Sugerencias al facilitador:

- Este ejercicio puede trabajarse en grupos, aunque también es posible pedir a los participantes un trabajo individual.
- Es importante que el facilitador señale a los participantes que no existe una sola forma o única propuesta de reformulación, pueden haber varias; lo importante es que estas expresiones muestren con claridad los deseos que contribuyen a crear nuestros sentimientos.
- Es posible realizar esta actividad con una variante: trabajar sólo la primera y tercera parte, sin pedir reformular las evaluaciones.

Expresiones apropiadas 1, 3, 6 y 12

PRÁCTICA N° 4: EXPRESAR PETICIONES

De la misma forma que en las prácticas 1, 2 y 3 se puede pedir un trabajo en grupo o individual.

Primera parte:

Las frases que se presentan a continuación hacen referencia a peticiones. Identifica aquellas expresiones que han sido formuladas correctamente, es decir, que son peticiones expresadas en lenguaje de acción positiva. Marca al costado de cada frase un check o una cruz según corresponda.

1. Deseo que me entiendas.
2. Me hubiera gustado que tuvieras más confianza en mí.
3. Quisiera que dejes de pensar tanto tiempo en tu trabajo.
4. Quiero que me dejes ser yo mismo.
5. Quisiera que me digas dónde estuviste la semana pasada.

Segunda parte:

Reformula por escrito aquellas expresiones que no están expresadas claramente. Sugiere frases que muestren claramente una petición en lenguaje de acción positiva.

Tercera parte:

En plenario, revisa la lista inicial con las respuestas de los otros participantes y justifica tus elecciones.

PRÁCTICA N°5: ELABORACIÓN DE PETICIONES

Pedir a los participantes que elaboren peticiones a partir de las siguientes indicaciones:

Petición 1

Piensa en una persona que te haya causado mucha cólera. Dile lo que sientes, lo que deseabas o necesitabas y haz tu petición.

Petición 2

Piensa en una persona que quieras mucho y que haya tenido un gesto especial contigo. Dile lo que sientes, lo que necesitabas o deseabas y finalmente haz tu petición.

Expresiones apropiadas: 5

3. DOS MOMENTOS EN LA COMUNICACIÓN EMPÁTICA

Actividades sugeridas:

Antes de entrar al tema Escucha Activa, proponemos realizar la técnica «**La danza de los palitos**», que siendo un ejercicio de “escucha corporal” prepara el clima para ponerse en contacto consigo mismo y con los otros. Revisar la **Técnica N° 16**.

Lo que parece ser agresión es casi siempre temor o herida, y comienza la tragedia cuando en vez de oír el dolor o el miedo, lo interpreto (oigo) como agresión.

(Marshall Rosenberg)

Expresarse con claridad y saber escuchar ¡Qué difícil nos resulta a veces!, sobre todo cuando tenemos la necesidad de comunicarnos para dejar en claro que algo nos molesta o nos atemoriza porque no es correcto o porque nos hace daño, pero es tal nuestro enojo o frustración que nos bloqueamos y con poco éxito para expresar aquello, terminamos diciendo algo ofensivo o actuando inapropiadamente. Qué difícil nos resulta prestar atención y entender las necesidades de alguien que viene a nosotros con una demanda, con una exigencia, con una imposición; indudablemente será más difícil aún sintonizar con sus sentimientos.

La frase dicha por Marshall Rosenberg hace alusión a situaciones como las descritas en el párrafo anterior y señala que la posibilidad de comunicarse, de entablar un diálogo, se pierde cuando, nosotros interlocutores, dejamos de lado nuestra capacidad de escucha para hacer interpretaciones y evaluaciones de lo que la otra persona dice o hace.

La propuesta de Comunicación Empática nos plantea un reto, nos dice que es posible mantener el diálogo y salir airosos de una situación conflictiva si aprendemos a expresar lo que sentimos y lo que queremos con claridad; si aprendemos a escuchar detrás de las palabras del otro y nos ponemos en contacto con sus necesidades y sus sentimientos.

La propuesta de Comunicación Empática distingue esos dos momentos en el acto comunicativo y los llama Escucha Activa y Expresión Empática. Veamos a continuación en qué consisten:

3.1. LA ESCUCHA ACTIVA

“Tener tiempo y disponibilidad para escuchar y ponerlos al servicio de la sociedad es de hecho una contribución gigantesca a una vida humana de mayor calidad. Pero tener la capacidad para hacerlo es una contribución doblemente gigantesca”

La Comunicación Empática nos invita a ponernos en contacto con los sentimientos, necesidades y deseos del otro/a, a través de la Escucha Activa. Cuando hacemos escucha activa, tenemos la oportunidad de comunicar a la otra persona que también nos importan sus sentimientos y sus necesidades y que haremos lo posible por acceder a su petición (si el pedido nos involucra a nosotros). Sin embargo, es importante saber que no estamos obligados a dar aquello que no queremos o con lo cual no nos sentimos cómodos.

Para hacer escucha activa debemos tener en cuenta los pasos que se presentan en el siguiente esquema:

■ EL PROCESO DE LA ESCUCHA ACTIVA ■

LO QUE HAGO

1. Escucho con comprensión lo que dice la otra persona y procuro no hacer evaluaciones sobre lo que dice.
2. Pongo atención a los sentimientos de la otra persona.
3. Descubro los deseos insatisfechos de la otra persona.
4. Pongo atención a los deseos actuales de la otra persona.

LO QUE DIGO

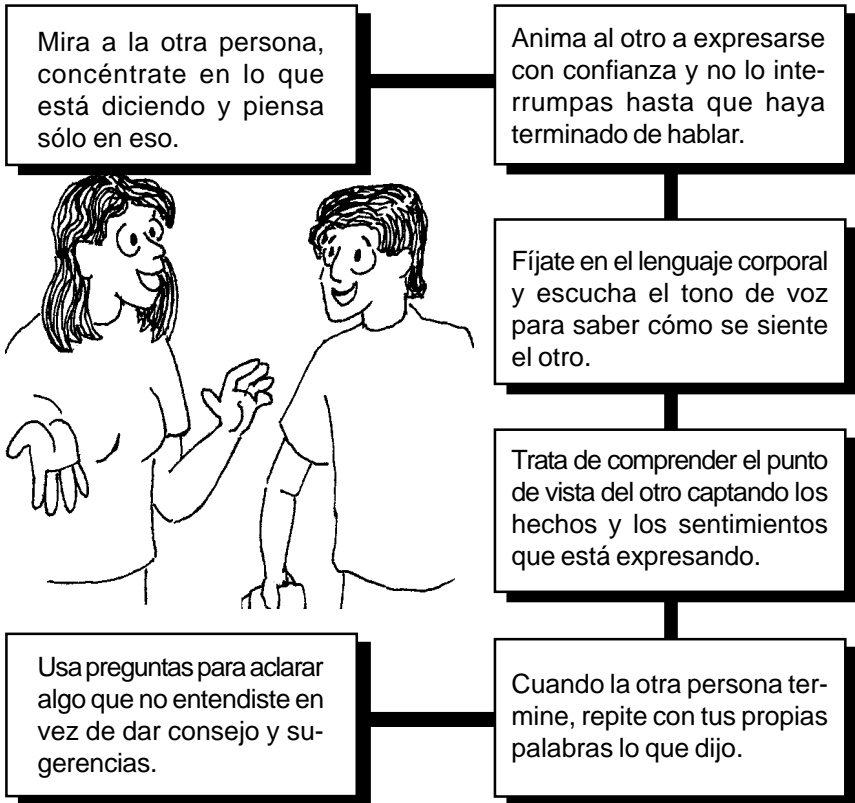
Trato de reflejar a la otra persona, sin mezclar mi observación con mis juicios sobre ello.
“CUANDO TÚ VISTE (oíste, te acordaste, notaste...)”

Expreso los sentimientos que he captado de la otra persona
“TE SENTISTE...”

Expreso los deseos insatisfechos que hay detrás de la afirmación de la otra persona.
“CREO QUE HUBIERAS QUERIDO QUE (o, te hubiera gustado que...)”

Comunico lo que percibo acerca de los deseos actuales de la otra persona.
“AHORA TE GUSTARÍA QUE...”

PASOS A SEGUIR EN LA ESCUCHA ACTIVA



Tomado de: CEPPA-PERU, Programa de Respuesta Creativa al conflicto RCC
Documento de trabajo.

3.2. BLOQUEADORES DE LA ESCUCHA ACTIVA

3.2.1 LAS FRASES ARREGLA-TODO

Las frases arregla-todo son consejos o sugerencias que se basan sólo en el punto de vista de la persona que los da. Cuando se usan frases arregla-todo se asume que uno/a sabe a ciencia cierta lo que le conviene a la otra persona, sin prestar atención a sus necesidades reales. Lo que sucede en estos casos es una interferencia en la escucha al otro, que impide conocer acerca de sus necesidades.

Generalmente, cuando se usan frases arregla-todo se ofrece ayuda sin pensar en lo siguiente:

- Si la otra persona quiere mi ayuda o no.
- Si la “ayuda” que ofrezco es la ayuda que la persona desea recibir en ese momento.
- Si ayudo por la satisfacción que ello me causa, en vez de buscar la satisfacción de la otra persona.

En estos casos, aunque el consejo brindado esté acertado, no da buenos resultados porque lo primero que la otra persona necesita es sentirse comprendida. Después de que la persona se sienta comprendida, recién entonces estará en condiciones de recibir consejos.

Por ello durante la escucha, debemos despejar nuestro repertorio de soluciones o frases arregla todo, que nos dificultará ser un oyente competente.

Esta es una lista de las **frases arregla-todo** más comunes:

- *La cosa podría haber sido peor.*
- *Más vale que te olvides.*
- *Todo va a salir bien, no te preocupes.*
- *Eso le sucede a cualquiera.*
- *¡Y qué puedes esperar de gente como esa!*
- *No es para tanto.*
- *Tú puedes.*
- *No te lo mereces.*
- *Con esto no hay pierde.*

3.2.2. LOS DIAGNÓSTICOS

Los diagnósticos son conclusiones basadas en interpretaciones o juicios personales. Los diagnósticos negativos afectan la comunicación abierta, provocando una actitud defensiva. Los diagnósticos positivos tampoco ayudan a una comunicación empática, porque son juicios que no dicen nada sobre los sentimientos y deseos; más bien, encasillan a las personas dentro de categorías.

Presentamos ejemplos de algunos tipos de diagnósticos:

1. Diagnósticos morales:

“Tú eres un egoísta”.

“Ud. es una persona muy atenta”.

2. Diagnósticos sociales:

“No sabes portarte en la mesa”.

“Son muy pobres en el nivel cultural”.

“El doctor sabe de todo”.

3. Diagnósticos psicológicos:

“Me estás manipulando”.

“Ud. está perturbado emocionalmente”.

“Tú eres siempre muy equilibrado”.

4. Diagnósticos que tratan del aspecto físico:

“Eres feo”.

“Eres demasiado gorda para esta actividad”.

“¡Qué bonita eres!”

PRÁCTICA N°6: ACOGER SENTIMIENTOS Y DESEOS DE MANERA EMPÁTICA

Una persona que conoces se acerca a ti y hace una crítica muy fuerte a tu trabajo o a lo que estás haciendo con mucha dedicación. Piensas qué es lo que te gustaría decirle a esa persona.

3.3 LA EXPRESIÓN EMPÁTICA

EXPRESAR SENTIMIENTOS Y DESEOS DE MANERA EMPÁTICA

La Expresión Empática nos da la oportunidad de comunicar con total libertad nuestros sentimientos, necesidades o deseos y de formular nuestro pedido cuando nos encontramos en una situación difícil. Se trata de ponernos en contacto con nosotros mismos; de prestar atención a lo que sentimos y a descubrir la necesidad o deseo que está siendo satisfecho o no en ese momento para luego comunicarlo. Si esta expresión de sentimientos y necesidades incluye alguna petición, debemos tener presente que la otra persona, aquella con quien nos comunicamos, no está obligada a darme lo que le pido.

EL PROCESO DE LA EXPRESIÓN EMPÁTICA

LO QUE HAGO

Observo la conducta de la otra persona sin hacer una evaluación de lo que está sucediendo.

Me coloco en una situación vulnerable porque voy a expresar mis sentimientos. Procuro no apurarme y decir claramente lo que siento.

Expreso mi necesidad o deseo insatisfecho. El deseo es más completo si incluimos también a la otra persona.

Hago mi pedido de manera positiva, usando un lenguaje claro.

LO QUE DIGO

Expreso sin juzgar lo que observo
“CUANDO YO VEO...”

Digo cómo me siento o cómo me afecta lo que observo **“ME SIENTO...”**

Comunico lo que deseo, aquel que está directamente relacionado con mi sentir
“PORQUE ME HUBIERA GUSTADO...”

Expreso lo que yo quisiera que suceda, lo que va a contribuir a la calidad de mi vida **“AHORA YO QUISIERA...”**

3.4 BLOQUEADORES DE LA EXPRESIÓN EMPÁTICA

3.4.1 LAS EXIGENCIAS

La exigencia es un tipo de demanda que impide la comunicación porque no acepta la libertad de las demás personas de rechazar la petición. La exigencia acaba además, con la generosidad natural de la gente, mientras que las peticiones abiertas la estimulan.

Observemos este diálogo:

Juan : Por favor ¿podrías ir a buscarme un vaso de agua?

Lisa : Me siento muy cansada. ¿No podrías preguntar a otra persona?

Si Juan reacciona y dice:

Juan : Tú eres la persona más ociosa que yo haya visto.

O bien:

Juan : Si me quisieras, lo harías por mí.

Ya no podemos considerar su petición como una demanda abierta, sino como una exigencia.

3.4.2 LAS GENERALIZACIONES

Las generalizaciones provocan controversia e impiden llegar al corazón del problema. Si deseamos comunicarnos de manera empática debemos evitar todas aquellas palabras que indican una generalización:

■ En vez de:

Siempre

Todo (lo que haces o lo que dices)

Uno

■ Es mejor decir:

Esta mañana
la semana anterior

Esto (que dijiste, que hiciste)

Yo

PRÁCTICA N°7: EXPRESAR SENTIMIENTOS Y DESEOS DE MANERA EMPÁTICA

Piensa en alguien que a veces actúa de una manera que no te gusta. Escribe lo que podrías decirle a esa persona para que haga un cambio favorable en su forma de ser.

Actividades sugeridas:

Es el momento de invitar a los participantes a practicar los pasos de la Expresión Empática. Las Técnicas «La Fotonovela» y el «Teatro fórum» son apropiadas para este propósito.

La Fotonovela: Tiene como propósito la reformulación de expresiones que bloquean o no favorecen el diálogo teniendo en cuenta lo que propone la Expresión Empática. Ver la **Técnica N° 21** del Módulo de Técnicas, para conocer el procedimiento y los requerimientos.

Teatro fórum: Mediante esta dinámica los participantes tendrán la oportunidad de resolver una situación difícil aplicando los pasos de la Expresión Empática. La dinámica se presta para practicar además la Escucha Activa, sin embargo recomendamos no hacerlo con grupos que se están iniciando en las técnicas de Comunicación Empática. El facilitador debe revisar la **Técnica N° 22** del Módulo de Técnicas.

4. PROCESO DE LA COMUNICACIÓN EMPÁTICA

4.1 EL BAILE JIRAFAS:

Cuando hacemos escucha activa y expresión empática.

Marshall Rosenberg dio el nombre de Baile Jirafa al proceso de comunicación que toma en cuenta los pasos de la Escucha Activa y la Expresión Empática con el propósito de resolver una situación y lograr la satisfacción de las necesidades o deseos de los implicados.

El siguiente esquema toma en cuenta los dos momentos:

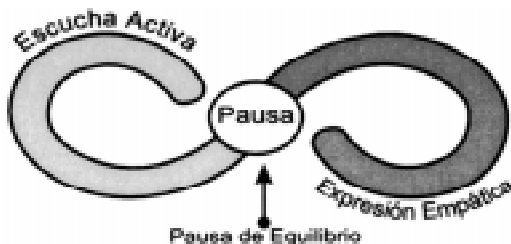
ESCUCHA ACTIVA	EXPRESIÓN EMPÁTICA
1.El comportamiento y los eventos que yo observo en el/ella y que contribuyen a su sentir.	1.El comportamiento y los eventos que yo observo y que contribuyen a mi sentir.
2.Cómo se siente.	2.Cómo me siento.
3.Los deseos satisfechos o insatisfechos que causan sus sentimientos.	3.Los deseos satisfechos o insatisfechos que causan mis sentimientos.
4.Lo que él/ella desearía ahora (su petición).	4.Lo que yo desearía ahora (mi petición).

► Puede resultar útil tener presente las siguientes preguntas cada vez que intentemos comunicarnos con empatía.

¿Qué siente el/ella? ¿Qué siento yo?

¿Qué quiere el/ella? ¿Qué quiero yo?

Para explicar más el proceso que se da en la Comunicación Empática, Rosenberg utiliza el siguiente esquema, al cual le llama «El Lazo»:



El lazo con sus elementos: Escucha Activa, Expresión Empática y Pausa de Equilibrio, nos indica que la comunicación puede empezar con la Escucha y luego pasar a la Expresión, o empezar con la Expresión para luego hacer Escucha; sin embargo, éstas no se dan de manera continua sino que, existe necesariamente una pausa, un momento en el cual la persona que aplica la Comunicación Empática, deja de lado la «sintonía» con los sentimientos y las necesidades de la otra persona para ponerse en sintonía con sus propias necesidades y sentimientos, o viceversa.

Actividad sugerida:

Proponemos realizar «**El Sociodrama**» para poner en práctica las técnicas de la Comunicación Empática (escucha y expresión). Revisar la **Técnica N° 23** para conocer los detalles.

4.2 BLOQUEADORES DE LA COMUNICACIÓN EMPÁTICA

Hemos conocido ya cuatro bloqueadores del proceso de escucha o expresión empática: frases arregla todo, generalizaciones, exigencias y diagnósticos. A continuación describiremos los rasgos de la “Comunicación Descomprometida”, entendida como aquella en que el interlocutor asume y/o expresa su negativa para asumir sus sentimientos, pensamientos o acciones.

4.2.1 COMUNICACIÓN DESCOMPROMETIDA

Una actitud que bloquea la comunicación es la negación de la responsabilidad frente a nuestro interlocutor. Hay por lo menos seis tipos de expresiones que reflejan esta actitud:

1. Un mensaje que **niega la existencia de opciones** (la posibilidad de elegir):

“Hay cosas que tienes que hacer, quieras o no quieras.”
“No pude abstenerme...”

2. Un mensaje que **atribuye la causa de nuestras acciones a otras personas**:

“He salido del curso por lo que ha dicho Juanita”.
“Lo he hecho porque todos lo estaban haciendo”.

3. Una comunicación que **atribuye la causa** de nuestras acciones a **nuestra condición psicológica**:

*"No he hablado a nadie durante la reunión porque soy tímida."
"Te he pegado porque estaba de mal humor."*

4. Una comunicación que **atribuye la causa** de nuestras acciones a **la necesidad de obedecer a una autoridad**:


*"He mentado porque mi jefe me lo ha pedido."
"He tomado esta medicina porque me lo ordenó el médico".*

5. Una comunicación que **atribuye la causa** de nuestras acciones a **reglas institucionales, políticas, a leyes exteriores**:

*"Doy notas y premios a mis alumnos porque así es la política educativa en mi país."
"No me gusta nada escribir estos informes pero las leyes gubernamentales lo exigen."*

6. Una comunicación que **atribuye la causa** de nuestras acciones a **los roles de género u otros roles sociales**:

*"No me gusta nada cocinar, pero como madre de familia, tengo que hacerlo."
"No me gusta pegar, pero como policía, de vez en cuando, uno tiene que demostrar su autoridad."*



ÍNDICE

Introducción	1
1.Un Enfoque de Comunicación	3
1.1.Algunas pautas sobre la comunicación empática.	5
1.2.¿Qué significa ser Jirafa?	6
2.Componentes de la Comunicación Empática.	8
2.1.La observación.	8
2.2.Los sentimientos.	9
2.3.Los deseos y necesidades.	11
2.4.Las peticiones.	12
Práctica N° 1 Expresar observaciones.	13
Práctica N° 2 Expresar sentimientos.	14
Práctica N° 3 Expresar necesidades y deseos.	15
Práctica N° 4 Expresar peticiones.	16
Practica N° 5 Elaboración de peticiones.	16
3.Dos momentos en la Comunicación Empática.	17
3.1.La escucha activa.	18
3.2.Bloqueadores de la escucha activa.	19
3.2.1.Las frases arregla-todo.	19
3.2.2.Los diagnósticos.	20
Práctica N° 6 Acoger sentimientos y deseos de manera empática	21
3.3.La expresión empática.	22
3.4.Bloqueadores de la expresión empática.	22
3.4.1.Las exigencias.	22
3.4.2.Las generalizaciones.	23
Práctica N° 7 Expresar sentimientos y deseos de manera empática.	23
4.El proceso de la Comunicación Empática.	24
4.1.El “baile jirafa”.	24
4.2.Bloqueadores de la comunicación empática.	25
4.2.1.Comunicación descomprometida.	25