

LA ESCUCHA

HERRAMIENTA CLAVE EN EL ACOMPAÑAMIENTO



CASO DE MÓNICA

MÓNICA ES UNA CHICA DE 17 AÑOS, QUE CONFÍA EN TI.
UN DÍA TE LA ENCUENTRAS POR LA CALLE, AL ACERCARTE Y PREGUNTARLE ¿QUÉ TAL?, TE DICE: PUES ESTOY HECHA POLVO, ESTOY FATAL, ¡ODIO A MI PADRE! ESTOY HARTA (SOLLOZOS) ES IMPOSIBLE HABLAR CON ÉL SIEMPRE ME HACE REPROCHES: QUE SI LLEGO DEMASIADO TARDE, QUE SI NO LE GUSTA ESTA FALDA, QUE SI ESE AMIGO ALBERTO (HACIENDO BURLA), QUE SI ESTO, QUE SI LO OTRO... SÓLO LE IMPORTAN MIS NOTAS. PARECE QUE LE DA IGUAL CÓMO YO ESTÉ. NO SE PUEDE HABLAR CON ÉL, ES IMPOSIBLE; SI PUDIERA LE MANDARÍA A LA
ESTOY TAN FASTIDIADA QUE STOY PENSANDO EN SUSPENDERAS TODAS PARA QUE SE DE CUENTA DE QUE NO PODEMOS SEGUIR ASÍ.
SIN EMBARGO QUIERO APROBAR AL FINAL DE CURSO Y ESTUDIAR PERIODISMO, PERO A ESTE PASO... NO SE QUÉ HACER, NO PUEDO HABLAR CON ÉL Y NO QUIERO FASTIDIARME, PERO NO VEO OTRA SALIDA..
ESTOY HECHA UN LÍO, ESTOY FATAL, MUY CONFUNDIDA, CABREADA, Y, NO SE ... FATAL...

DIFERENTES TIPOS DE ESCUCHA

Consejo

Enseguida te movilizas sobre la solución inmediata del problema, viendo rápidamente la salida que tú cogerías.

No esperas a saber más del tema, y consideras que tu misión consiste en aconsejar, incluso en llevar a cabo la solución, el plan.

Es cierto, sin embargo, que en ocasiones es conveniente pasar a la acción.

DIFERENTES TIPOS DE ESCUCHA

Juicio

Le manifiestas un juicio personal, muy a menudo de naturaleza moral, y a veces, práctico, técnico, estético...

Te sitúas como censor, crítico o aprobador según el caso.

Debes distanciarte de esta tendencia y utilizarla para una justa valoración del otro, en ocasiones es inevitable, pero debemos intentar controlar nuestros juicios.

DIFERENTES TIPOS DE ESCUCHA

Apoyo

Deseas animar, consolar, dar una compensación. Eres compasivo y acogedor.

De principio es una buena actitud, pero si se queda ahí es un “simple consuelo” o puede generar dependencia; no moviliza al otro (actitud paternalista).

También puede ser una manera de desdramatizar pues el dolor nos incomoda.

DIFERENTES TIPOS DE ESCUCHA

Investigación

Quieres saber más sobre aspectos que te parecen importantes. Cuestionas y recuestionas, pudiendo dejar a un lado otros detalles que pueden ser importantes para el otro.

Puedes llegar a ignorar a tu interlocutor, a pesar del interés que tienes con la cuestión, ya que lo importante para ti es la información.

Corremos el riesgo de convertir a una persona en un problema que tenemos que resolver

DIFERENTES TIPOS DE ESCUCHA

Interpretación

Intentas desencadenar los mecanismos lógicos. Coges lo esencial de lo que has escuchado. Pero si obvias algunos de los aspectos mencionados puedes llegar a conclusiones erróneas.

Es tu “interpretación”, pero no lo que el otro ha vivido.

Por otro lado, puedes acertar, pero no es sencillo... además el gran experto está dentro de cada uno.

DIFERENTES TIPOS DE ESCUCHA

Empatía

Procuras comprender lo que dice tu interlocutor y lo que significa para él. Te esfuerzas por introducirte sinceramente en el problema tal como lo vive el otro.

Tratas de comunicarle esa comprensión utilizando un lenguaje acomodado a sus sentimientos y entendimiento. Con algún gesto o reformulación quieres verificar que has entendido bien lo que te ha dicho.

Esta actitud reactiva al interlocutor, le moviliza y lo empuja a expresarse más, ya que tiene la prueba de que lo escuchas sin prejuicios.

**LO IMPORTANTE ES LO QUE EL OTRO QUIERE CONTAR,
VIVE O TIENE QUE DECIR, NO LO QUE YO QUIERO DECIR.**

EJEMPLOS DE RESPUESTAS EMPÁTICAS

Por lo que me cuentas, entre los problemas con tu padre y el lío con los estudios estás realmente pasándolo mal.

Te sientes enfadada y triste porque crees que tu padre no te comprende.

No estás muy convencida de que esta sea la mejor forma de arreglar las cosas.

Es una situación realmente dura y está claro que lo estás pasando fatal.

Estás muy confundida porque no sabes qué hacer en esta situación. No encuentras salida.

Hablar con tu padre te parece imposible y has decidido hacerle daño donde crees que más le duele, aunque eso te haga también daño a ti.

Empatía

Capacidad para comprender los pensamientos y emociones del otro, y para transmitirle que ha sido capaz de comprenderle

 1^o **Comprender** (comunicación verbal+no verbal)

 2^o **Hacer entender esta comprensión**

¿Por qué nos cuesta empatizar?



PRESENCIA PLENA

- Estar TODO YO haciendo lo que tengo que hacer y no una cosa diferente.



MAPA MENTAL

- Filtro por el cual MIRO la realidad (prejuicio) y en consecuencia actúo.



AUTO-TRASCENDENCIA

- Capacidad de la persona de SALIR DE SÍ.

EFICACIA DE LA EMPATÍA

El otro se siente ESCUCHADO, COMPRENDIDO

El otro se reactiva a seguir hablando

Los sentimientos perturbadores desaparecen

Ser escuchado y comprendido por otra persona es tan agradable que hace que el paciente se sienta bien con el profesional

El paciente empieza a escuchar

Favorece el crecimiento, la búsqueda de soluciones, etc.

CASO PRÁCTICO

- EL MARIDO DE UNA DE LAS PACIENTES DE TU PLANTA ANDA CABIZBAJO EN EL PASILLO, TE ACERCAS A ÉL Y LE PREGUNTAS SI ESTÁ BIEN, A LO QUE ÉL TE DICE:

“COMO SABES A MI MUJER LE HAN DETECTADO UN CÁNCER Y ESTAMOS MUY PREOCUPADOS, ELLA APARENTA FORTALEZA Y NORMALIDAD, PERO YO SÉ QUE ESTÁ DESESPERADA. ES UNA MUJER MUY BUENA Y SIEMPRE SE HA DESVIVIDO POR MÍ Y POR NUESTROS DOS HIJOS QUE ESTÁN FUERA DE ESPAÑA, PERO ES MUY CABEZONA Y NO SE PUEDE HABLAR CON ELLA. DICE QUE YA CON 73 AÑOS NO QUIERE RECIBIR TRATAMIENTO DE QUIMIO, YO CREO QUE DEBERÍA HACERLO Y QUE AUNQUE NOS HAN DICHO NO LO TIENEN DEL TODO CLARO, ES LO ÚNICO QUE PODEMOS HACER. SIN EMBARGO, ES UNA CABEZONA, NO HAY QUIEN HABLE CON ELLA, ESTOY DESESPERADO, ¡NO PUEDO MÁS! NO SÉ CÓMO HACERLA ENTRAR EN RAZÓN. Y PARA COLMO, INSISTE EN NO CONTARLES NADA A NUESTROS HIJOS, NO QUIERE QUE SEPAN QUE TIENE CÁNCER, NO QUIERE PREOCUPARLES, DE HECHO ELLOS CREEN QUE ESTÁ INGRESADO POR UNA NEUMONÍA SIN IMPORTANCIA. HA INSISTIDO EN QUE NO SE LO VA A CONTAR, PERO CREO QUE SI ELLA NO LO HACE LO HARÉ YO, NO SÉ, NO ME PARECE JUSTO, TAMPOCO QUIERO ENFADARME CON ELLA AHORA, NO SÉ QUÉ HACER, ESTOY HECHO UN LIO, ESTOY ASUSTADO, NO QUIERO FALLARLA AHORA, NO SE, NO SE...”

EJEMPLOS DE RESPUESTAS EMPÁTICAS

Parece que lo estás pasando fatal.

Por lo que me cuentas, quieres apoyar y cuidar a tu mujer pero no estás de acuerdo en la manera en que ella quiere llevar esto.

Te sientes triste, con miedo y sobre todo confundido porque no sabes como manejar esta situación.

No estás muy convencido de que lo que tu mujer propone sea la mejor forma de llevar las cosas.

Crees que lo más correcto es contarle todo esto a tus hijos, pero tampoco quieres no cumplir la voluntad de tu mujer

Tu mujer tiene mucho carácter y hablar con ella te parece imposible, no cambia de ideas y eso te desespera

QUÉ ES LA EMPATÍA



DIFERENTES FORMAS DE VER EL MUNDO



La torre representa mi biografía, mi educación, mis aprendizajes, mi personalidad...
Todo aquello que constituye mi personalidad; y que se ha construido durante años.

Hay cosas de mi torre que yo no veo o no reconozco, pero sí las ves tú, y al revés.

Si me subiera a tu torre, podría comprenderte y ver lo que tú ves.

Además poniéndome en tu lugar podré conocerte y conocerte mejor.

MOSTRAR COMPRENSIÓN Y SER EMPÁTICOS

CUANDO QUERAMOS MOSTRAR
COMPRENSIÓN SOBRE LO QUE EL OTRO
NOS ESTÁ COMPARTIENDO, DEBERÍAMOS
ENCONTRAR EL SENTIMIENTO DE FONDO, Y
DECIRLE UNA FRASE QUE DEMUESTRE QUE
COMPRENDEMOS LO QUE LE ESTÁ
PASANDO

SITUACIONES Y POSIBLES RESPUESTAS

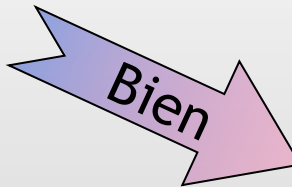
EL PROFESOR ME HA
LLAMADO LA ATENCIÓN EN
CLASE Y TODO EL MUNDO
SE HA ECHADO A REÍR



Algo habrás hecho

¿Qué has hecho?

No pasa nada...



El sentimiento es
vergüenza

*Te habrás sentido
avergonzado*

*Debes haber pasado
mucho vergüenza*

SITUACIONES Y POSIBLES RESPUESTAS

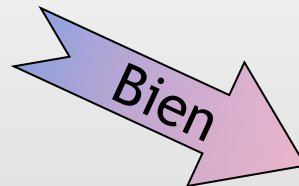
¡NO SE PORQUE LOS
PROFESORES TIENEN QUE
MANDARNOS TANTOS
TRABAJO Y TAREAS
ADEMÁS DE LOS EXÁMENES,
Y ENCIMA LOS TRABAJOS DE
MENTORÍAS!



No seas perezoso.

Pobrecito ¿te ayudo?

No se por qué te quejas
tanto



El sentimiento es
agobio, pereza

*Realmente te agobia
tener tanto trabajo*

*Me imagino que no te
apetecerá nada hacerlos*

SITUACIONES Y POSIBLES RESPUESTAS

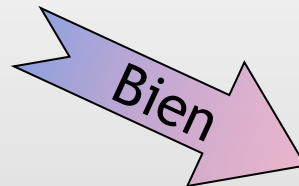
HOY HEMOS TENIDO
PRACTICAS CLÍNICAS Y
NO HE DADO UNA.
IGUAL NO VALGO PARA
ESTO



Tranquilo no pasa nada

A lo mejor deberías
practicar más

Todos tenemos un mal día



El sentimiento es
frustración,
inseguridad

¡Qué frustrante habrá sido!

*Quizá has llegado a pensar
que no merecía la pena seguir*

SITUACIONES Y POSIBLES RESPUESTAS

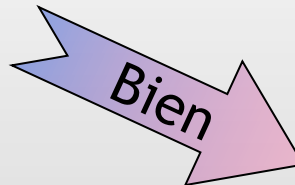
¡MI NOVIO ES UN IDIOTA,
ME DAN GANAS DE
MANDARLO TODO A LA
MIERDA Y HACERLE LA VIDA
IMPOSIBLE!



No digas eso.

Intenta perdonarle.

Has intentado hablar con
él?



El sentimiento es
ira, rabia

*¡Vaya! Parece que estás
realmente enfadada*

*Veo que estás
tremendamente furiosa*

¿QUÉ SUPONE LA ACTITUD EMPÁTICA?

La capacidad de ponerse auténticamente en el lugar del otro y ver el mundo cómo el lo ve.

- No basta captar y entender sus palabras, hay que ir más allá, a los sentimientos y emociones

Entrar en el mundo de percepciones del otro y sentirse a gusto en él

- Significa tener sensibilidad para captar sus sentimientos, vivir ese momento con él evitando juicios, críticas o evaluaciones

Supone transmitirle cómo nos sentimos nosotros

- Con delicadeza y como vía para mostrar cercanía y respeto. Pero el centro es él/ella

Valorar las preocupaciones y problemas del otro convirtiéndonos en personas de su confianza, de su mundo interior

- Hay que parar nuestros puntos de vista y nuestros valores para comprender la lógica interna de lo que nos cuentan

DIFICULTADES DE LA EMPATÍA

Exige no juzgar rápidamente.

Sensación de estar perdiendo el tiempo.

Comporta un RIESGO: el de ser cambiado.

Algunas veces, nos sentimos obligados a responder.

EXIGENCIAS DE LA EMPATÍA

RESPECTO INCONDICIONAL DEL OTRO

- Aceptar al otro tal y como es
- Pensar genuinamente que en la misma situación del otro y con su historia yo haría, sentiría o viviría lo mismo o peor.
- No soy mejor que tú

SER UNO MISMO

- Significa tener personalidad
- Significa mostrar mis posibilidades
- Ser uno mismo es aceptarse tal y como somos,
- no aparentar/parecer
- Ser uno mismo es estar unificado, ser consecuente (entre lo que pienso, siento y hago)

CONSIDERACIÓN POSITIVA E INCONDICIONAL

El profesional nocivo

- Da respuestas que no manifiestan respeto
- Reduce a la persona a un caso de tantos
- Obliga al otro a pensar/sentir como él

El profesional no ayuda cuando

- No se centra en lo que vive y siente el otro sino en lo que debería vivir o sentir
- No se respeta a sí mismo, no se permite ser él mismo

El profesional comienza a ayudar

- Escucha lo que vive y siente el interlocutor
- Acepta los sentimientos del otro de forma empática
- Permite la expresión de sentimientos del interlocutor

El profesional ayuda cuando

- Manifiesta un respeto profundo por lo que vive y siente el otro
- Anima al otro a ser él mismo con su aceptación y respeto
- Confirma al otro, aceptando todas sus posibilidades

CÓMO ESCUCHAR



Entre lo que pienso
lo que quiero decir
lo que creo decir
lo que digo
lo que quieres oír
lo que oyes
lo que crees entender
lo que quieres entender
y lo que entiendes,

La necesaria
clarificación
del mensaje



Hay por lo menos nueve posibilidades
de no entenderse.

REFORMULACIONES

TIPOS

CONTENIDO

SENTIMIENTO

MIXTAS

RESUMEN

FRASES INTRODUCTORIAS Y DE APOYO

Reformulaciones

- Por lo que me cuentas...
- Veo que...
- Según dices, parece que....

Transiciones

- Me gustaría que me contaras algo más sobre eso
- Esto parece realmente importante para ti
- Prosigue, te escucho
- Esto parece realmente importante para ti, háblame de ello

PRINCIPIOS BÁSICOS

Reflejar el contenido y/o el sentimiento que el paciente acaba de formular

Dejarle desarrollar su punto de vista

Aceptar el contenido y los sentimientos del paciente sin ninguna evaluación, juicio o interpretación.

Describir la situación para que el paciente tome conciencia sobre la responsabilidad en lo que sucede

Centrarse en lo que ha dicho el paciente para que éste pueda profundizar en lo que acaba de expresar

CÓMO ESCUCHAR

Tienes que estar realmente disponible y accesible.

Para ello es necesario estar cerca físicamente y tienes que tener desocupada tu cabeza.

Estar realmente ahí, implica dejar o aparcar tus preocupaciones y estar dispuesto a escuchar.

Acepta y apoya los sentimientos que el otr@ manifiesta.

CÓMO ESCUCHAR

No te distraigas mientras está hablando.

Concéntrate en lo que te dice, no hagas otras cosas a la vez, no te dejes interrumpir por los demás...

Cuida el espacio y tiempo de escucha; transmites “eres importante para mí”.

CÓMO ESCUCHAR



CÓMO ESCUCHAR

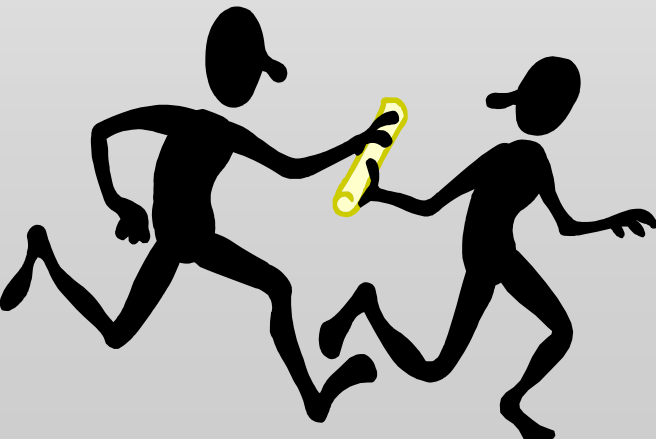


No precipites tus consejos, ni quieras llegar demasiado pronto al final.

No le interrumpas proponiendo una solución precipitada.

~~juicio~~

~~solución~~



Escucha antes con calma y entérate bien del punto de vista del otr@ sobre el tema.

CÓMO ESCUCHAR



En la escucha, no valen los artificios y las conductas postizas.

Sé en todo este proceso espontáneo, sincero y congruente.

Es una actitud genuina, no un conjunto de técnicas.

LA ESCUCHA

HERRAMIENTA CLAVE EN EL ACOMPAÑAMIENTO