

ESCUCHA Y EMPATÍA

¿Te imaginas cómo sería tu centro si todas las personas se sintieran escuchadas y comprendidas?

«Escuchar y escuchar, en eso consiste la primera etapa de Cacho en el barrio. **Escuchar a la persona toda entera, palabras y silencio.** Escucharla en el modo de caminar, de mover las manos, de mirar a los hijos, de enredarse en los pensamientos, de expresar los deseos, de ensillar el carro, de revolver los bolsillos.

Para él: hasta se puede leer la historia en cada cara de los habitantes de estos barrios que viven en extrema pobreza. **Para leer lo latente se necesita mirar mucho, mirar lento y dejar que lo mirado se vuelva pregunta. Liberarse de prejuicios para trascender el sentido común y la opinión.** El oficio del etnógrafo empieza en la mirada hacia el otro.»

Mercedes Clara

Marco

El Plan de Convivencia centra sus acciones principalmente en cómo ayudar al alumnado a **aprender a convivir**. Eso implica el desarrollo de ciertas competencias necesarias a nivel personal, relacional y social.

Una de esas habilidades es la **conciencia interpersonal**. Esta incluye elementos como el perspectivismo, la **empatía** o la apreciación de la diversidad. Podemos relacionarnos de forma sana con las demás personas cuando somos capaces de comprender sus puntos de vista, su forma de pensar y de sentir ante diferentes situaciones.

Ante situaciones de conflicto, **cuando una persona se siente comprendida reduce su nivel de defensa y desescala el conflicto, facilitando encontrar acuerdos satisfactorios**. Por eso, la empatía es también la herramienta más potente para facilitar la comunicación y gestionar conflictos. Empatizar con las **necesidades** será clave para entender por qué surgen los conflictos y las conductas de los demás.

La **escucha empática** consiste en centrarse en la otra persona, dejando a un lado lo que yo pienso. Se trata de no juzgar ni valorar lo que dice, hace o siente, solo entender cómo lo vive esa persona, sin que eso implique estar de acuerdo. Esto muestra una actitud de respeto máximo hacia el otro.

Se trata de pasar del **silencio intrapsíquico** (no pensar en otra cosa que lo que nos está contando la otra persona) a la **atención plena** (poner todo nuestros sentidos a disposición de la escucha del otro). Y de la atención plena al **deseo sincero de entender** (la búsqueda honesta de querer comprender su perspectiva, sus emociones y sus necesidades entendiéndolo que pueden ser diferentes, pero no inferiores, a las nuestras).

Escucha empática versus escucha despectiva

En la escucha empática tratamos de, simplemente, escuchar con el deseo sincero de entender para que la persona se sienta comprendida.

Escucha empática: Te escucho. / Eso suena fuerte. / ¿Cómo te hizo sentir eso? / ¿Cómo puedo estar para ayudarte a avanzar? / Estoy aquí. / ¿Hay algo más? / Escucho que estás diciendo... ¿es así?

En la escucha despectiva tratamos de arreglar a la otra persona, de decirle cómo tiene que solucionar sus problemas, de intentar no aceptar el sentimiento y pasar directamente a mostrar que, si hiciera las cosas diferente, no se sentiría así. O simplemente no damos cabida a que la persona se sienta comprendida. Es una escucha donde no importa tanto el deseo sincero de entender ni los sentimientos o necesidades de la otra persona, sino el arreglar el problema rápido o evadirlo porque nos genera incomodidad.

Escucha despectiva: ¿Y si pruebas esto? / Lo mismo le pasó a mi amiga... / Podría ser peor. / ¡Ah! Deberías leer/ escuchar/ seguir a... / ¡Bah! ¡No te rayes! / Estarás bien. / Ya lo he pillado... Una vez...



Respuestas típicas de la escucha despectiva

Respuestas habituales que solemos dar de forma automática y que no ayudan a que la persona se sienta escuchada ni comprendida:

1. Mandar, dirigir, sermonear: decir lo que tiene que hacer, a veces aludiendo a una norma social. «Tienes que...», «deberías...», «los chicos no lloran», «no hay que llamar la atención, así que mejor vístete normal y cállate, anda», «las chicas no juegan al fútbol, normal que no te acepten». A veces lo hacemos de forma sutil, pero tiene el mismo efecto: «¿y no crees que podrías hacer esto?» o «si yo fuera tú, lo que haría...»

2. Aconsejar: decir al otro qué es lo mejor para él/ella. «Lo mejor que puedes hacer es...», «mejor métete a letras...», «no te juntes con esa gente».

3. Dar lecciones: basarte en tu experiencia para decir lo que es bueno o malo para el otro. «Si yo te contara...», «esto es una tontería comparado con lo que me pasó», «eres joven, ya verás como lo verás diferente después».

4. Amenazar: anunciar lo que le puede pasar si no hace lo que le decimos. «Sigue así y ya verás como te va...», «si no haces lo que digo atente a las consecuencias...»

5. Relativizar, consolar: decir al otro que lo que le pasa es poco importante. «Pero si no tiene importancia...», «no te preocupes, esto no es nada», «relájate y quítale gravedad al asunto, que no la tiene», «estás montando un drama por una tontería».

6. Aprobar o desaprobar: dar o quitar la razón al otro antes de mostrar siquiera que le has entendido.

7. Insultar: despreciar al otro por lo que dice o hace. «Esto te pasa porque eres tonto».

8. Ironizar: reírse del otro. «Sí claro, y yo me chupo el dedo».

9. Interpretar: decir al otro el motivo oculto de su actitud (leerle la mente). «En el fondo tú quieres que te echen del instituto...», «a ti lo que te pasa es que no te cae bien...»

10. Interrogar: sacar información al otro. «¿Por qué no le has contestado?», «¿por qué hiciste eso?».

Las cuatro claves de la empatía según Theresa Wiseman

1. **Tomar la perspectiva de la otra persona**, reconociéndola como su verdad, aunque sea una verdad distinta a la nuestra.
2. **No emitir juicios.** Aunque es inevitable que aparezcan por nuestra mente, no es el momento de opinar o de valorar lo que dice o siente la otra persona.
3. **Reconocer las emociones de la otra persona.** Intentar identificar dentro de su discurso, qué sentimientos aparecen (siempre hay más de uno).
4. **Comunicárselo.** Hacer un reflejo de lo que estamos creyendo escuchar y devolverle lo que estamos escuchando que siente.

Técnica del reflejo empático

1. Alguien nos cuenta una situación.
2. **Intentamos comprender qué emoción hay detrás** de lo que nos está contando. En este segundo paso, lo más difícil es dejar a un lado nuestra emoción o lo que nosotros pensamos al respecto, se trata por el contrario de centrarse en la emoción de la persona que habla.
3. **Formulamos una frase en la que decimos lo que hemos entendido**, incluyendo la emoción y la situación que acompaña a ese sentimiento. Por ejemplo: «veo que estás muy harta de que siempre tengas que comerte tú estos marrones» o «escucho que cada vez que Luis se dirige a ti te sientes incómodo y molesto por cómo se comporta contigo».
4. **Contrastamos con la otra persona:** «¿es así?» Y nos matizarán las cosas que no hayamos reflejado bien, lo cual nos ayudará a entender mejor.

Algunos trucos que pueden funcionar para la escucha y el silencio

- Co-crear el silencio basándonos en la responsabilidad colectiva: jirafa
 - Grupos grandes: «quien me escuche que dé una palmada... quien me escuche, que dé dos palmadas...»
- Marcar los límites del silencio y la escucha y mantenerlos siempre de forma firme:
 - Acostumbrarnos a que no hablen por encima: «espera un momento, que no te están escuchando todavía» (señalando al comportamiento, no a la persona).
 - No empezar a hablar hasta que realmente la gente esté prestando atención: «vale, quiero que todo el mundo esté mirando aquí para poder empezar».
- Utilizar lenguaje de manos: aplauso para resonar, dedos para turno, T para punto técnico, redondeo para cerrar, etc.
- Hablar en primera persona. En vez de hablar en segunda persona con expresiones como «a ver si os calláis de una vez», se propone hablar en primera con expresiones como: «me siento muy incómodo cuando habláis a la vez que otra persona porque para mí es muy importante que nos escuchemos de verdad». Es la manera más sencilla de desescalar un conflicto y de bajarnos del pedestal de la autoridad para mostrar la necesidad de la escucha desde nuestra vulnerabilidad compartida. Hablar en primera persona permite empatizar y es un modelado necesario y sano que tenemos que hacer si queremos que aprendan a escucharse y hablar con honestidad, buscando no escalar los conflictos.

Actividades

Se pueden hacer muchas actividades para interiorizar la escucha empática, pero solo tendrán un efecto real si se dan ciertas condiciones:

- Si se generan **estructuras y rutinas** que permitan interiorizarla y generar el hábito de escucharnos de esta forma más profunda y honesta.
- Si somos capaces de **modelizar** la escucha, es decir, de ser ejemplo de todo esto, sin interrumpirles, buscando en nuestro interior un deseo sincero de entenderles, haciendo reflejo empático, etc.
- Si **facilitamos actividades concretas** que permitan secuenciar, probar activamente, focalizarnos en esta temática y explicitar lo que estamos trabajando con reflexión grupal y feedback.
- Si **celebramos** abiertamente los comportamientos que nos acerquen a este tipo de escucha.

Algunas actividades posibles:

- Generar periódicamente momentos de **5 minutos de silencio** para acostumbrarnos a lo que nos beneficia, calmarnos colectivamente, poder explorar lo que trae el silencio sin móviles ni conversaciones, etc.
- Dejar momentos cada semana para que **se escuchen por parejas de forma activa**: una persona cuenta en cinco minutos cómo se siente y la otra persona escucha en silencio. Al terminar los cinco minutos hacemos el cambio y la persona que hablaba ahora escucha en silencio y viceversa.
- Utilizar técnicas concretas de escucha y diálogo como **los círculos de empatía o los círculos de diálogo** o rescatar elementos de esas técnicas que puedan ser útiles como rutinas diarias.
- Dinámica de la **no-escucha**. Les dividimos en dos grupos. El grupo A recibe unas instrucciones que le dice que tiene que contar algo comprometido o importante que el resto no sepan ya. El grupo B tiene unas instrucciones que dicen que deben pasar de la persona del grupo A que les va a hablar: tienen que mirar hacia otro lado, mostrar signos de aburrimiento, pensar en otras cosas, etc. Se ponen por parejas, una persona A y otra B y durante cinco minutos la persona A habla y la B “escucha”. Al terminar hacemos una reflexión sobre cómo se ha sentido la persona A, en qué momentos nos solemos sentir así y recopilamos cuáles son las claves que hacen que no nos sintamos escuchadas. Después, le damos la vuelta y hacemos un momento de escucha real por parejas contando algo y escuchándose de forma activa, para lo cual intentamos recopilar previamente qué cosas nos hacen sentirnos escuchadas/os.

- Se pueden trabajar **materiales concretos**, como la viñeta de más arriba sobre escucha empática o el vídeo “El poder de la empatía”.
- Podemos hacer actividades de **feedback colectivo**. Dos personas pueden hacer un rol play delante del resto, en el que una persona cuenta algo importante y emocional y la otra escucha. Y podemos ir repitiendo la escena varias veces cambiando a la persona que escucha, pero sobre todo, dialogando acerca de qué está haciendo para escuchar y cómo mejorarlo e irlo anotando en la pizarra para recopilar las claves.
- **Prácticas con situaciones pasadas**. Elegir un conflicto que hayan tenido o visto e intentar empatizar con las partes implicadas, intentando entender cuál era su perspectiva concreta, cuáles eran sus sentimientos y qué necesitaba.
- **Aprovechar los momentos de conflicto**. Cuando escuchamos a una persona que ha tenido un conflicto, aprovechar para intentar que, tras sentirse escuchada, pueda empatizar con las otras partes, preguntándole qué perspectiva tienen, cómo se sienten o qué necesitan, antes de generar un diálogo entre las partes.
- Por último, una actividad un poco más extensa para practicar en grupo. Tenemos tres roles: el rol A de personas que cuentan (se adjuntan unas historias posibles para practicar, pero se pueden utilizar historias personales), el B de personas que escuchan y el C de personas que observan. Hacemos una ronda, evaluamos y rotamos hasta que todos han pasado por las tres posiciones.

Instrucciones para el rol que cuenta:

Si utilizas las historias propuestas, no se trata de leerlas y ya está, sino de interiorizar lo importante y contarlo como si fuera tu historia. No hace falta que cuentes todos los detalles, solo lo que te parezca imprescindible y te puedes inventar lo demás.

Instrucciones para el rol que escucha:

1. Intenta descubrir el sentimiento, es decir, cómo lo está viviendo la otra persona.
2. Date cuenta de qué le hace sentir así.
3. Monta una frase afirmativa en la que unas el sentimiento y el hecho que le hace sentir así.
4. Dile la frase para comprobar que le has entendido. Por ejemplo: «por lo que escucho, cuando llegaste al insti te sentías muy confuso y solo, ¿es así?» Recuerda que no estás buscando ayudarle a solucionar su problema, solo hacer que se sienta comprendida.

Criterios de observación para el rol que observa:

- ¿La postura corporal invita a seguir contando? ¿Mantiene el contacto visual?
- ¿Busca identificar las emociones de la otra persona?
- ¿Ha sido capaz de generar un frase que refleje lo que ha oído sin que suene forzado?
- ¿Ha sido capaz de escuchar sin emitir juicios?
- ¿Cómo está expresando su deseo sincero de entender?

Historia de Ana.

Soy una chica de 14 años que siempre he tenido dificultades para caerle bien a la gente, vamos que me ha costado mucho tener amigos. Mi vida es un poco triste, en Primaria he tenido muchas situaciones en que me sentía sola.

Mis compañeros se metían conmigo e intentaban ridiculizarme. Recuerdo que una vez se fue la profesora de clase y mandó a una niña a cuidar la clase. Sin hacer nada apuntó mi nombre en la pizarra, le dije que no había hecho nada y me apuntó una segunda vez. Cuando llegó la profesora tenía ocho cruces, sentía una impotencia brutal y no podía parar de llorar.

En muchas ocasiones, como empecé a ir mal en las notas, los niños se reían de mí cuando la profesora decía las notas en voz alta. Tengo muy mal recuerdo de aquella época.

Yo me he ido haciendo más dura y ahora es verdad que he aprendido a defenderme. Me dicen que soy muy bruta, que soy una borde. Yo sé que no me ayuda a hacer amigos, pero es que prefiero atacar a que me hagan daño.

Historia de Pablo.

Me he cambiado a este instituto hace poco, la verdad es que antes de venir tenía mucha ilusión con el cambio, no estaba muy cómodo en mi primer centro.

Cuando llegué aquí empecé a sentirme un poco solo, los grupos ya estaban hechos y aunque yo intentaba centrarme en los estudios reconozco que me sentía muy solo. Un día en educación física se hicieron equipos y fui el último en ser elegido. Fue un palo para mí.

Un día me enfadé con un compañero porque me cogió mi estuche sin permiso y tuvimos una pelea. Mis padres se enfadaron mucho conmigo.

Sin embargo, en el instituto nos ayudaron a solucionarlo y desde entonces me hice muy amigo de ese chico. Ahora me siento muy bien porque tengo un amigo y no estoy tan solo.

Historia de Celia.

Yo salía con un chico, la verdad es que llevaba un tiempo gustándome y comenzamos a salir, estaba muy ilusionada y muy nerviosa. Tenía muchas ganas de que saliera bien.

Él parecía muy experimentado y yo no tenía ninguna experiencia, de modo que nos besábamos y, aunque yo estaba muy insegura, quería hacerlo.

Con el tiempo me di cuenta de que ya no estaba tan cómoda, creo que solo le interesaba si se enrollaba conmigo. Comencé a sentirme utilizada y un día le dije que lo dejábamos, que no quería estar con él. Se enfadó mucho pero yo aguanté el tipo y no le di ninguna opción, me sentí muy liberada.

Unos días después oí por el pasillo del instituto a un grupo de chicos que hablan de mí diciendo que era una guarra. Ellos no se dieron cuenta que estaba escuchando y oí que se reían contando cosas que el chico les había contado sobre lo que habíamos hecho cuando éramos novios. Me quería morir.