

ESCUCHA ACTIVA

DEFINICIÓN:

Esfuerzo de atención que realizamos al escuchar, tratando de comprender al contenido del mensaje que emite, pero también su estado emocional y, por tanto, el contexto desde el que se está comunicando.

ENEMIGOS:

La interrupción antes de que el interlocutor acabe de expresarse. Cuando no estamos atendiendo a lo que nos dicen y estamos pensando en lo vamos a responder para imponer los nuestros.

La falta de autocontrol en la respuesta al perder la capacidad de escuchar, con lo que es fácil caer en la cólera y la frustración ante lo que oímos. El impacto emocional que nos provoca lo que oímos "secuestra" nuestra razón y reaccionamos sin control.

La escucha parcial. Sólo escuchamos lo que coincide con lo que pensamos y el resto lo ignoramos. Suele suceder cuando tenemos prejuicios o etiquetas previas acerca de la persona con la que hablamos o el tema que tratamos.

CLAVES:

OBSERVAR EL ESTADO EMOCIONAL DE LA PERSONA QUE ESCUCHAMOS atendiendo a las emociones que siente (alegría, tristeza, temor, etc.) y al estado interno (padre, niño, adulto) que expresan su tono de voz y gestos.

ATENDER A LAS EMOCIONES QUE NOS PROVOCA Y BUSCAR NUESTRO ESTADO INTERNO ADULTO para ser siempre objetivo y mantener la serenidad.

HACERNOS (interiormente) Y HACER PREGUNTAS QUE NOS PERMITAN COMPRENDER MEJOR las causas de lo que estamos oyendo.

DEMOSTRAR ATENCIÓN PARAFRASEANDO, sobre todo en los aspectos en los que veamos que quien nos habla está poniendo énfasis. Hay que hacerlo sin interrumpir, buscando un espacio de silencio por ejemplo y mediante frases como "Si he comprendido bien, quieres decir que..." "Entiendo que para ti es esencial que..."

ASERTIVIDAD

DEFINICIÓN:

Capacidad para comunicar las propias convicciones y expresar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás.

MANIFESTACIONES:

Decirle a alguien lo que sentimos cuando ha hecho algo que nos ha hecho daño.
Hacer callar a alguien cuyo mensaje ofensivo te está molestando íntimamente.
Negarse a las exigencias de alguien a las que no deseas acceder.
Reclamar lo que consideramos que nos pertenece.
Decirle a una persona que su actitud no está ayudando al grupo.

LISTA DE DERECHOS ASERTIVOS:

Tenemos derecho a:

- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Tener y expresar los propios sentimientos y opiniones.
- Ser escuchado y tomado en serio.
- Juzgar mis necesidades, establecer mis prioridades y tomar mis propias decisiones.
- Decir "NO" sin sentimiento de culpa.
- Pedir lo que quiero, siendo consciente de que mi interlocutor tiene derecho a decir "no".
- Cambiar.
- Cometer errores.
- Pedir información y ser informado.
- Obtener aquello por lo que pagué.
- Decidir no ser asertivo.
- Ser independiente.
- Decidir qué hacer con mis propiedades, cuerpo, tiempo, etc., mientras no se viole los derechos de otras personas.
- Tener éxito.
- Gozar y disfrutar.
- Mi descanso, aislamiento, siendo asertivo.
- Superarme, aún superando a los demás.

EL ESTILO ASERTIVO ADECUADO

Usa términos como:

"Pienso"
"Siento"
"Quiero"
"Hagamos"
"¿Cómo podremos resolver esto?"
"¿Qué piensas?"
"¿Qué te parece?"
"Te propongo"
"Vamos a..."

Su comunicación gestual es:

Manos a la vista, movimientos pausados pero firmes, voz segura y tono conversacional.

Flexibilidad y postura de cercanía e interés, respuestas directas a la situación.

Actitud de escucha.

Su orientación básica es flexible, activa y proactiva (busca soluciones y oportunidades y, si no las encuentra muestra disposición de construirlas).
Tiende a pedir y solicitar.

EMPATÍA

DEFINICIÓN:

Capacidad para identificar las emociones de las personas, sintonizar con ellas y ayudarles a salir de su situación de desánimo o desesperanza.

COMPONENTES NECESARIOS:

ESCUCHAR, ESCUCHAR Y ESCUCHAR pues cuando una persona se siente escuchada está más predispuesta a mostrar lo que siente.

DAR PRIORIDAD y considerar como importante los asuntos de la persona con quien estamos hablando, incluso por encima de los nuestros.

MANTENER UNA ACTITUD ABIERTA Y SERENA ante el mensaje que ofrece.

EVITAR JUICIOS PROPIOS O PREMATUROS acerca de las personas. No dejarse llevar por las primeras impresiones.

DISCULPAR NUESTRA INDISPONIBILIDAD con cuidado y delicadeza.

ANIMAR, APOYAR Y AYUDAR a la otra persona.

EVITAR demostrar prisa, aburrimiento, cansancio, dar respuestas tajantes o distraerse con otras cosas pues es una falta de respeto y además, permite desarrollar el autocontrol de nuestra actitud demostrando interés en el interlocutor.

LA EMPATÍA POSITIVA

Personas que saben identificarse con personas, sobre todo, con aquellas que se encuentran en circunstancias desgraciadas y ponen su mano y corazón para, desde el encuentro emocional, ayudar de forma desinteresada a quien lo precise como por ejemplo, la relación entre una madre y su hija.

LA EMPATÍA NEGATIVA

Personas incapaces de hacerse cargo de las emociones de los demás, del sufrimiento ajeno. Por ejemplo aquellas que ponen énfasis en reprimir determinados sentimientos no sólo a sí mismos, sino incluso a los demás.