

# Escuela Internacional de Coaching Profesional



## FORMACIÓN en COACHING ONTOLÓGICO PROFESIONAL

EICP

## ESCUCHA EMPÁTICA



# Escuela Internacional COACHING

P R O F E S I O N A L

## La escucha empática



**“Procure primero comprender”** supone un cambio de paradigma muy profundo. Lo común, lo que nos sucede a diario es primero ser comprendidos. La mayor parte de las personas no escuchan con la intención de comprender, sino para contestar. Lo filtran todo a través de sus propios paradigmas, leen su propia historia en la vida de los demás.

-¡OH, se lo que sientes! ¡He pasado por lo mismo! Les recetamos a los demás nuestros propios anteojos. Si tienen un problema con alguien, un hijo, una hija, un cónyuge, un jefe, un empleado, su actitud es: “esa persona no comprende”.

Esto es lo que nos sucede todo el tiempo, estamos llenos de nuestras propias razones, de nuestras propias autobiografías. Nuestras conversaciones se convierten en monólogos colectivos, y nunca comprendemos realmente lo que está sucediendo dentro del otro ser humano.

Cuando otra persona habla, por lo general la “escuchamos” en uno de cuatro niveles. Podemos estar ignorándola, no escucharla en absoluto. Podemos fingir. Podemos escuchar selectivamente, oyendo sólo ciertas partes de la conversación. A menudo lo hacemos con el parloteo incesante de un niño pequeño. Finalmente, podemos brindar una escucha atenta, prestando atención y centrando toda nuestra energía en las palabras que se pronuncian. Podemos practicar la forma más alta de escucha, la escucha empática.

La escucha empática no es la aplicación de técnicas de escucha “activa” o “refleja”, imitando lo que la otra persona dice. Este tipo de escucha es limitada y con intenciones de dirigir, contestar, controlar y manipular.



La escucha empática, en cambio, es escuchar con la intención de comprender. Ésta ve las cosas a través de ese marco, ve el mundo como lo ve la otra persona, comprendiendo lo que siente.

Empatía no es simpatía. La simpatía es una forma de acuerdo, una forma de juicio.

La esencia de la escucha empática no consiste en estar de acuerdo, consiste en comprender profunda y completamente a la otra persona, tanto emocional como intelectualmente.

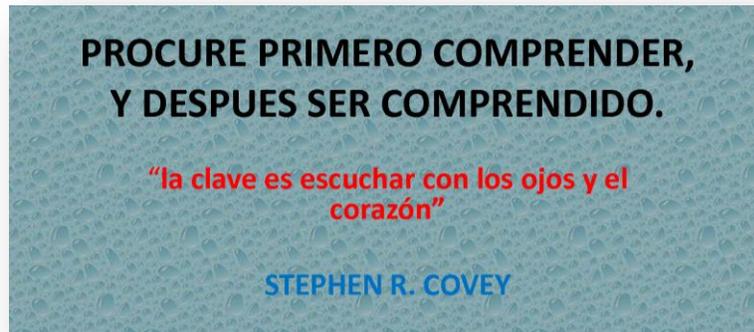
La escucha empática incluye mucho más que registrar, reflejar o incluso comprender las palabras pronunciadas, se escucha con el corazón, con los ojos. Se escuchan sentimientos, se escucha la conducta, se intuye, se siente.

La escucha empática es tan poderosa porque nos proporciona datos precisos. En vez de proyectar nuestra propia biografía y dar por supuestos ciertos sentimientos, pensamientos, motivos e interpretaciones, abordamos la realidad que está dentro de la cabeza y el corazón de la otra persona. Escuchamos para comprender y esta manera de hacerlo es curativa porque proporciona aire.

Formación en coaching ontológico profesional

Los seres humanos estamos “transparentes” ante situaciones que por ser corrientes sentimos que siempre serán así. Ante el registro de la insatisfacción, surgen las necesidades y las motivaciones.

Procurar primero comprender, y diagnosticar antes de prescribir; no es tarea fácil. A corto plazo resulta mucho más fácil entregar un par de anteojos que a uno le han sido útiles durante muchos años.



## Diagnosticar antes de prescribir

Aunque resulte difícil, hay que procurar diagnosticar o comprender antes de prescribir. Es la manera que utilizan los verdaderos profesionales ya que si no se confía en el diagnóstico tampoco se confiará en la prescripción.

Un vendedor efectivo procurará primero comprender las necesidades, los problemas, las preocupaciones de su cliente. El vendedor aficionado vende productos, el profesional vende soluciones a las necesidades y problemas. El profesional aprende a diagnosticar, a comprender. Aprende también a relacionar las necesidades del cliente con sus propios productos y servicios.

## Cuatro respuestas autobiográficas

Como escuchamos en términos autobiográficos, tendemos a responder de uno de estos cuatro modos:

 con una evaluación

 con un sondeo

 con un consejo

 con una interpretación

Se trata de respuestas que nos surgen naturalmente. Estamos programados para hacerlo. Pero, ¿Cómo afectan a nuestras capacidades para realmente comprender?

Formación en coaching ontológico profesional

Supongamos que trato de comunicarme con mi hijo, ¿Puede ser franco conmigo si yo evalúo todo lo que me dice antes de que él lo haya realmente explicado? ¿Le estoy ofreciendo aire?

¿Y qué sentirá él si lo sondeo? Sondear es formular preguntas. El sondeo es autobiográfico; controla e invade. Es también lógico, y el lenguaje de la lógica es diferente del lenguaje del sentimiento y la emoción. Uno puede hacer veinte preguntas todo el día y no descubrir lo que es importante para el interrogado. El sondeo constante constituye una de las principales razones de que los padres no puedan aproximarse a los hijos.

No se puede penetrar verdaderamente en otra persona, ver el mundo como ella lo ve, mientras no se desarrollen el deseo genuino de hacerlo, la fuerza del carácter personal y la escucha empática.

En las habilidades de la escucha empática podemos identificar niveles:



Etapa 1

Etapa 2

Etapa 3

La primera etapa y menos efectiva es imitar el contenido. Esa es la habilidad que enseña la escucha “activa”. Sin una base de carácter y relación, a menudo agravia a las personas y conduce a que se encierren en sí mismas. Sin embargo, por lo menos lleva a escuchar lo que se dice.

Imitar el contenido es fácil. Basta con escuchar las palabras del otro y repetirlas. Ni siquiera es necesario emplear el cerebro. Si bien no es el tipo de escucha empática por lo menos demuestra que prestamos atención a lo que el otro está diciendo.

La segunda etapa de la escucha empática consiste en parafrasear el contenido. Es un poco más efectiva, pero todavía se limita a la comunicación verbal.

La tercera etapa pone en juego el cerebro derecho, es la que refleja los sentimientos.



No se presta atención a lo que se dijo, se atiende a los sentimientos acerca de aquello sobre lo que se está hablando.

Cuando uno procura auténticamente comprender, al parafrasear el contenido y reflejar el sentimiento proporciona aire al otro. También ayuda al otro a elaborar sus propios pensamientos y sentimientos. A medida que crece su confianza en el deseo sincero que tenemos en escucharlo y comprenderlo, va desapareciendo la barrera entre lo que realmente sucede dentro de él y

lo que comunica. Nos abre el alma. No piensa y siente una cosa mientras comunica otra. Empieza a confiarnos sus más íntimos sentimientos y pensamientos.

La escucha empática lleva tiempo, pero no tanto como protegerse de las incongruencias y corregirlas cuando uno ya ha recorrido mucho camino con problemas irresueltos o no expresados.

La gente quiere ser comprendida. Y sea cual fuera el tiempo que lleva hacerlo, el tiempo ahorrado será mucho mayor cuando se trabaje partiendo de una comprensión precisa de los problemas y cuestiones que la motivan a hablar lo que hablan.

## Comprensión y percepción

Cuando aprendemos a escuchar profundamente a otra persona, descubrimos las diferencias que hay con las percepciones que tenemos sobre las cosas.

Puede ocurrir que dos personas, ante un mismo objeto, vean cosas distintas, tengan percepciones diferentes. Y sin embargo los dos hemos vivido durante años con nuestros paradigmas, pensando que son “hechos” y cuestionando el pensamiento de todos aquellos que no ven lo mismo que nosotros.

Ahora bien, con todas nuestras diferencias, estamos tratando de funcionar juntos, en un matrimonio, entre amigos, en el trabajo, en un proyecto comunitario, con el objeto de administrar los recursos y obtener resultados. Entonces ¿Cómo traspasar los

Formación en coaching ontológico profesional

límites de nuestras percepciones individuales para poder comunicarnos con profundidad y obtener soluciones del tipo ganar/ganar?

La respuesta es tratar de comprender.



Luego la otra mitad del hábito quinto es saber ser comprendido, igualmente importante para alcanzar soluciones del tipo “ganar/ganar”.

Procurar comprender requiere consideración; procurar ser comprendido exige coraje. De modo que en situaciones interdependientes es importante ser comprendido.



Los griegos manifestaban en tres palabras el proceso de comprensión y planeamiento futuro, Ethos, Pathos y Logos.

Ethos es la credibilidad personal, la fe que la gente tiene en nuestra integridad y competencia. Es la confianza que inspiramos.

Pathos es el lado empático, el sentimiento.

Significa que uno está alineado con el impulso emocional de la comunicación de otra persona.

Logos es la lógica, la parte razonada de la exposición.

La mayor parte de las personas, en sus exposiciones, van directamente al logos, a la lógica del cerebro izquierdo, de las ideas. Tratan de convencer a los otros de la validez de esa lógica sin primero tomar en consideración ethos y pathos.

Cuando podemos exponer nuestras ideas con claridad, concretamente, gráficamente y, lo que es más importante, en un contexto de comprensión de las preocupaciones

Formación en coaching ontológico profesional del otro, conseguimos aumentar significativamente la credibilidad de nuestras propias ideas. Dejamos de estar atrincherados por detrás de nuestras “propias cosas”, emitiendo una retórica grandilocuente, pero vacía.



Uno verdaderamente comprende. Y como comprende, lo que expone podría ser incluso diferente de lo que pensó en un principio.

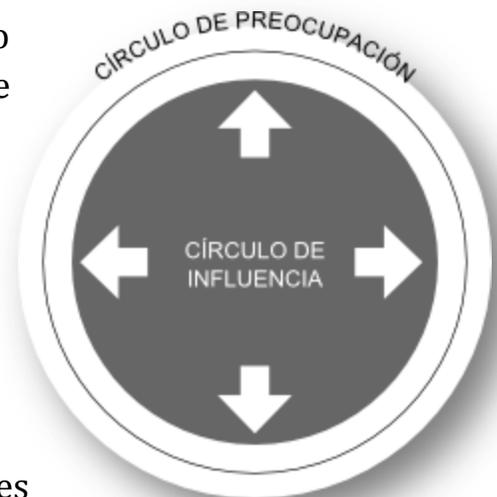


El quinto hábito es muy poderoso ya que está precisamente en el centro de nuestro círculo de influencias. Muchos factores de las situaciones interpersonales están en el círculo de preocupación: problemas, desacuerdos, circunstancias, la conducta de otras personas. Y si concentramos nuestra energía allí afuera, la agotamos, obteniendo pocos resultados positivos.

Pero siempre se puede elegir primero comprender que sí está en nuestro círculo de influencia. Este es un enfoque de adentro hacia fuera. Al aplicarlo, observemos lo que sucede con el círculo de influencia. Como uno realmente escucha, acaba dejándose influir. Y dejarse influir es la clave para influir en los otros. El círculo de influencia empieza a expandirse. Uno acrecienta su capacidad para influir en muchas de las cosas del círculo de preocupaciones.

Ahora, pensemos qué nos sucede a nosotros. Cuanto más profundamente comprendemos a las otras personas, más las apreciamos, más respeto tenemos por ellas. Tocar el alma de otro ser humano, es como caminar por tierra sagrada.

El quinto hábito se puede poner en práctica ahora mismo. La próxima vez que se comunique con alguien, deje a un lado su propia autobiografía y procure auténticamente comprender. Aunque esa persona no le cuente sus problemas, sea empático con ella. Cada uno puede sentir el corazón del otro, usted será sensible a lo



Formación en coaching ontológico profesional

que a su interlocutor le duela. No presione, no empuje, sea paciente, sea respetuoso. La gente no tiene por qué abrirse verbalmente antes que uno pueda empatizar. Cuando realmente nos comprendemos unos a otros, abrimos las puertas a soluciones creativas y terceras alternativas. Nuestras diferencias ya no constituyen obstáculos para la comunicación y el progreso. En lugar de ello, se convierten en las piedras firmes de un terreno embarrado, que nos conducen a la sinergia.



**Tener empatía es sentir lo que otros sienten.  
Es oír atentamente los clamores del mundo.  
Es ponerse frente al toro, aunque no sea nuestra la corrida.**

**Es permitirse sufrir cuando otro sufre o reírse feliz cuando ríe.  
Es enternecerse con la ternura y temer con los temores.  
Mójate con las lágrimas de los humanos.  
Deja de hablar y aprende a escucharlos.  
Así aprenderás de sus idiomas.  
Y podrás creer desde sus credos.  
Desecha de una vez tanto egoísmo.  
Deja que tu corazón retumbe con un eco más universal.**

Extiende, sólo extiende tus fronteras.  
Y descubrirás muchos secretos.  
Todos buscan un oído amable que escuche sin prejuicios.  
Un amigo respetuoso y compasivo que no tema a las penas.  
La Empatía es la estrategia de los grandes sanadores.  
Sin empatía no hay compasión.  
Sin compasión no hay sanación.  
Toda persona guarda un gran tesoro en la parte hundida de su barco.  
Entra en esa zona prohibida y corta las cadenas.  
Reduce las distancias.  
Renny Yagosesky

Comunicar con eficacia es transmitir una energía que representa seguridad en sí mismo, valores, confianza y libertad.

Comunicar con eficacia es comunicarse consigo mismo y enviarse los mensajes que lo impulsarán a desarrollar todo su potencial

Sólo aquello que llevamos dentro de nuestro corazón es lo que podemos transmitir a los demás por lo que una buena técnica es muy válida siempre que se sustente en raíces sólidas.  
Elias Benzon

«Para comunicar con eficacia hay que comprender que todos somos diferentes en cuanto a nuestro modo de percibir el mundo, y utilizar esa comprensión como guía en nuestra comunicación con los demás»

Anthony Robbins

Leí de pequeño un cuento hindú, en el que a un sabio brahmán se le preguntaba sobre la verdadera naturaleza de la sabiduría. El brahmán convocó a un grupo de ciegos y les colocó junto a un elefante. "Describid lo que es para vosotros un elefante", dijo. Uno de ellos palpó la pata del paquidermo y sentenció: "Un elefante es una alta columna". Otro se encontraba bajo la barriga del animal, y replicó: "No, hombre. Un elefante es un gran techo blando y convexo". A un tercero le había caído en suerte la trompa, y terció: "No

tenéis ni idea, tíos. Un elefante es una gran serpiente de sangre caliente". El brahmán concluyó entonces que la verdadera sabiduría consiste en ver un todo donde los demás no perciben más que fragmentos.

Cuando hacemos uso del lenguaje en nuestro vivir cotidiano, tampoco tenemos la suficiente consciencia, de que la palabra encierra una poderosa energía como expresión tangible de nuestros pensamientos y conceptos. Cuando expresamos un pensamiento a través de la palabra oral o escrita, estamos decretando que un evento ocurrirá, en consecuencia construimos nuestros sucesos a partir de una correspondencia entre pensamiento y palabra.

Si lo que hablamos se corresponde en contenido e intensidad con lo que pensamos construimos una realidad, para nuestra felicidad o nuestra desdicha.

Inevitablemente, pensamiento y palabra se convierten en Acciones, ninguna acción surge por sí misma, aislada de nuestro mundo mental y estará siempre en consonancia con el mundo de nuestros conceptos, por ende para cambiar nuestro mundo debemos empezar por dar un giro a nuestro pensamiento, acostumbrarnos y atrevernos a expresar fielmente nuestros conceptos, allí radica la posibilidad de dar el salto que todos deseamos, en consecuencia nuestras acciones se orientarán en otra dirección. Cuando asumamos la Honestidad como principio y valor es decir, aprendamos a sincronizar Pensamiento, Palabra y Acción, tomaremos el control de nuestras vidas y llegaremos a edificar las circunstancias que realmente deseamos.

Por otra parte, nuestros pensamientos, nuestras palabras y acciones no están desconectados de las de los otros seres humanos. Influidos en los demás, en sus pensamientos, en sus palabras, en sus acciones y viceversa, por lo tanto nos convertimos en causa para los acontecimientos de otras personas y a su vez, sus efectos se transforman en las causas de nuestros hechos.

En conclusión hay que ser responsable al elaborar nuestros pensamientos, porque nos convertimos en lo que pensamos, hay que asumir una actitud responsable al hablar pues nuestras palabras son decretos que pulsarán inevitablemente por concretarse y finalmente hay que ser sumamente cuidadosos al concretarlas en acciones, pues éstas se convierten irremediabilmente en causas para eventos posteriores, tanto en el mundo personal como del colectivo.

Formación en coaching ontológico profesional



Escuela Internacional  
**COACHING**  
P R O F E S I O N A L

[www.cocrear.com.ar](http://www.cocrear.com.ar)

[www.carreradecoaching.com](http://www.carreradecoaching.com)