

# COMUNICACIÓN EMPÁTICA

En este texto emplearemos el femenino genérico en lugar del masculino genérico porque consideraremos que el sujeto de las oraciones es una persona y, por lo tanto, nos referiremos a ellas.

## Definición de Comunicación Empática

La comunicación empática es un método que nos acompaña a conectar con nuestros sentimientos y necesidades y esto lleva a una transformación interna y a un empoderamiento. Cuando podemos conectar con nuestros sentimientos y necesidades, podemos hacerlo con los de las demás personas. La Comunicación Respetuosa comienza en el respeto por una misma y de ahí surge el respeto por todo; cuando lo conseguimos con nosotras, este surge solo sin tener que forzarlo ni pensarlo.

Las personas actuamos de una manera determinada porque utilizamos estrategias para cubrir necesidades.

### 4 PASOS PARA LLEVAR A CABO UNA COMUNICACIÓN EMPÁTICA

Existen 4 pasos para llevar a cabo una comunicación empática; estos se basan en los principios desarrollados en la obra *Comunicación No Violenta*, del autor Marshall Rosenberg.

Estos 4 pasos consisten en:

1. Observar la situación de forma objetiva.
2. Reconocer sentimientos.
3. Reconocer necesidades.
4. Realizar una petición.

#### 1. La observación objetiva: Veo o escucho...

La observación objetiva es una forma de observación parecida a mirar por una cámara y describir exactamente lo que se ve, sin interpretaciones, suposiciones ni juicios. Por ejemplo, si vemos que un niño está “haciendo una torre demasiado rápido sin ponerle suficiente base y se le cae”, no estamos siendo objetivas, estamos interpretando que está haciéndolo rápido y que está haciendo

una torre. Puede que no tenga la intención de hacer una torre, a lo mejor simplemente está poniendo una pieza encima de otra. Objetivamente, diríamos: “Observo a un niño/a que tiene una pieza de madera en la mano y la coloca sobre otra. Después las piezas de madera que había colocado están en el suelo.”

## **2. Reconocer sentimientos diferenciándolos de pensamientos**

Las emociones y sentimientos son distintas de los pensamientos. Podemos reconocerlos conectando con nuestro cuerpo: qué nos dice, cómo está, qué signos físicos me muestra...

Muchas veces cuando nos preguntamos lo que sentimos, respondemos con un pensamiento en vez de con un sentimiento. Al principio, cuando no tenemos la costumbre de identificar lo que sentimos, confundimos los sentimientos con los pensamientos y esto nos impide profundizar con lo que está vivo en nosotras.

La culpa no es un sentimiento, es un juicio hacia una misma o hacia otra persona. Si, por ejemplo, me siento culpable por no haberle cogido el teléfono a mi pareja, estoy emitiendo un juicio hacia mí misma. Si conecto con cómo me siento cuando pienso que soy culpable y con lo que necesito, podré saber qué hay detrás de ese pensamiento de culpa. Lo mismo ocurre cuando culpo a otra persona: puedo pensar qué es lo que siento cuando pienso que esa persona es culpable, y detrás de ello cuál es la necesidad que no tengo satisfecha. También podemos hacer esto cuando recibimos un juicio.

Mientras vamos utilizando este lenguaje de vida, muchas veces pensaremos que no sirve porque seguimos utilizando palabras y expresiones “no respetuosas”: en momentos de destape, de estrés, de secuestro amigdalario... Y es normal. Al igual que pasa con los nuevos hábitos, hasta que no recibimos la información, no nos damos cuenta de nuestra conducta; y cuando la obtenemos, seguimos haciendo lo mismo y hablando de la misma manera, aunque poco a poco vamos integrando la información, cambiando los pensamientos por sentimientos y relacionando los sentimientos con las necesidades. Los sentimientos provienen de mis necesidades, por ejemplo, “me siento frustrada porque necesito compromiso”.

Al principio somos un cerebro andante y decimos las cosas tal cual las pensamos sin que pasen por el filtro del corazón, sin pararnos a conectar con cómo me siento y qué necesidades tengo cubiertas o no. Con la práctica, iremos conectándonos y comunicando desde nuestros sentimientos y necesidades, cada vez con mayor naturalidad y conexión con nosotras mismas.

Algunas expresiones que usamos cuando confundimos un pensamiento con un sentimiento son: “siento que”, “me siento como” y “siento como si”. Por ejemplo: “siento que no me quieres”, “me siento como que no le importo”, “siento como si me fuesen a engañar”, “siento que lo esto haciendo mal”... Todos ellos son pensamientos, no sentimientos.

No existen sentimientos malos ni buenos, mejores ni peores. Todos los sentimientos son igual de válidos y están ahí para mostrarnos que tenemos necesidades satisfechas o no satisfechas. Al principio, podemos dividirlos en sentimientos agradables y no agradables. Los “no” agradables, para que los identifiquemos desde el principio, son aquellos que nos están diciendo a gritos que una o varias necesidades no están cubiertas.

### 3. Reconocer y expresar necesidades

Vamos a diferenciar entre necesidad y estrategia. Las necesidades son la manera que tiene nuestro “interior” de comunicarse con nosotras y avisarnos de que hay algo más que no hemos visto y que requiere de nuestra atención. Las necesidades quieren ser satisfechas y van a avisarnos a través de nuestros sentimientos. Y los niños/as, por ejemplo, que están tan conectados con sí mismos, van a mostrarnos con sus actos y su comportamiento si sus necesidades están o no satisfechas, lo van a hacer de una manera muy directa.

*“Todos los juicios, críticas y diagnósticos que emitimos, así como las interpretaciones que hacemos de los demás, son expresiones de nuestras propias necesidades insatisfechas”*

Marshall Rosenberg.

Una herramienta para distinguir las necesidades de las estrategias sería esta:

PLATO (Las necesidades no se sirven en plato)

Personas

Lugares

Acciones

Temporalización

Objetos

Todos estos factores son estrategias que utilizamos para satisfacer necesidades y todo esto (PLATO) puede ser el estímulo y no la causa de lo que sentimos. Las Personas, los Lugares, las Acciones, la Temporalización y los Objetos no son responsables de cómo nos sentimos, sino que son nuestras necesidades, satisfechas o no satisfechas, la causa de los mismos.

Por ejemplo, la frase “necesito que me abracés”, no expresa una necesidad. Para expresar un sentimiento y necesidad y hacer una petición podríamos decir: “estoy triste y necesito contacto, ¿puedes abrazarme?”.

Ej: “necesito ir al baño y estar sola”, no expresa una necesidad. Ir al baño no es una necesidad.

Podríamos decir: “estoy agobiada y necesito espacio, voy a ir sola al baño.”

#### **4. Realizar una petición**

Pedir concretamente la estrategia que queremos llevar a cabo para que contribuyan a satisfacer nuestras necesidades. En este punto podemos diferenciar entre petición y exigencia. Nos centramos en lo que sí queremos de la otra persona, de la situación, etc., en vez de quedarnos solo en lo que no nos gusta o no queremos.

Es importante tener en cuenta en este paso, cuando pedimos cómo queremos que la otra persona contribuya, la otra persona puede aceptar o negarse. Siempre que realizamos una petición existe la posibilidad de que recibamos un Sí o un No. Hacemos la petición abiertas a recibir un No y nos acompañamos en los sentimientos que aparecen si recibimos un no: percibo mi cuerpo, qué me dice, qué necesidades se quedan sin cubrir al recibir este no, etc. ¿Qué otras estrategias puedo llevar a cabo si quiero cubrir esta/s necesidad/es ahora?

Cuando comunicamos lo que sentimos y necesitamos, estamos preguntando a la otra persona si quiere contribuir a satisfacer mi necesidad. No es una obligación que la satisfaga, que contribuya a cubrir mi necesidad, incluso, si se lo hemos comunicado desde lo que siento y necesito y haciendo una petición.

Cuando hacemos una petición también es importante que especifiquemos y expliquemos, porque, por ejemplo, si le digo a mi pareja: “tienes que ser más ordenado” y no le especifico claramente en mi petición qué es lo que me gustaría que ordenase y cómo, es muy posible que no se satisfaga mi necesidad de orden. Cada persona tiene una manera de hacer las cosas y puede que su orden para mí no sea orden.

En esta cita se puede leer claramente esta idea :

***No es un “no” a ti...***

*Un "no" a una petición es sólo un "no" a una acción concreta.*

*En varias ocasiones hemos compartimos la posibilidad de escuchar el Sí detrás del No cuando recibimos una respuesta negativa a una petición.*

*Hablamos de que la otra persona, al decirnos "no", dice sí a cuidar de una necesidad importante para él/ella en ese momento. Ahora bien, ¿Qué pasa con nuestra necesidad? ¿Queda insatisfecha con ese "no"?*

*Es precisamente en esos momentos, cuando recibimos un "no" a nuestra petición, cuando resulta vital ser consciente de la diferencia entre acción y necesidad.*

*Llego a casa cansado, con ganas de paz y quiero cenar con mis hijos adolescentes. Y al pedirselo, me contestan que se bajan al bar con unos amigos para ver el fútbol He recibido un "no" a mi acción preferida en ese momento para satisfacer mis necesidades de tranquilidad y conexión.*

*Si tomo conciencia de esta diferencia, de que me han dicho "no" a una manera concreta pero no a dicho "no" a mi necesidad, es más probable que encuentre apertura, que no me quede enganchada a esa estrategia y que pueda encontrar otras maneras de satisfacer esas necesidades de tranquilidad y conexión.*

*Las necesidades de mis hijos y las mías no están en conflicto; sus estrategias y las mías, al menos esta noche, sí. Y desde la apertura que me da esta toma de conciencia, puedo elegir otras formas diferentes de cuidar de lo que me importa, como leer esa novela en la que no acabo de avanzar porque me quedo dormida, hacer una llamada de teléfono a esa amiga con la que quiero hablar desde hace tiempo, escuchar una música que me relaja o emociona...*

*Si somos capaces de enfocar así las situaciones de la vida, al escuchar un "no" ya no pensamos que nuestra necesidad no va a ser satisfecha. Solo significa que esa estrategia concreta no va a ser posible. Al menos esta noche.*

*El darme cuenta de esto puede ser realmente liberador, tanto para uno mismo, como para los demás. Desde esa conciencia no dependo de una sola estrategia para cuidar de mi necesidad y le pido al otro con más ligereza, con más libertad y menos exigencia. Y aún si me dice "no", sé que puedo encontrar muchas otras maneras. Y eso me hace a la vez más dueño de mi vida y más atractivo para los demás.*

Marshall Rosenberg

Este tipo de comunicación no es una herramienta para “conseguir sí o sí lo queremos para cubrir nuestras necesidades”, sino que es una manera de conectar conmigo misma primero para tener claro cómo me siento y lo que necesito, y poder transmitirlo.

Es muy importante también preguntar en vez de asumir. Esto quiere decir: asegurarnos de que la otra persona ha entendido lo que queríamos expresarle y que nosotras hemos entendido lo que esa persona quería decirnos. Podemos preguntarle para asegurarnos de que lo que hemos entendido es lo que realmente quería decirnos. Cuando hacemos una petición, también podemos preguntarle qué le parece la petición que le estoy haciendo, cómo se siente con ella, si está de acuerdo, etc.

Ejemplo: “Me gustaría asegurarme de que has entendido lo que te he dicho, ¿querrías decirme lo que has entendido?”. O “¿cómo te sientes con lo que te digo?”. Es muy importante que le dejemos claro a la otra persona que solo queremos que contribuya si realmente quiere hacerlo, sin compromiso ninguno.

Cuando hablamos desde lo que sentimos y las necesidades no hay lugar para el control o la manipulación, porque cuando una persona habla desde ese lugar interno conecta con esa parte de la otra y se hace más sencillo que la otra persona también hable desde ahí. Al comunicarnos desde la empatía y desde el respeto es menos probable que reciban nuestra petición como una exigencia. Cuando ante una petición recibimos juicio, crítica o rechazo, es posible que hayamos hecho la petición desde la exigencia.

### **Plantilla para llevar a cabo los pasos de la comunicación empática:**

He visto/Observo/Veo/Escucho que \_\_\_\_\_. Me siento \_\_\_\_\_ porque necesito \_\_\_\_\_.  
¿Estarías dispuest@/puedes/quieres/\_\_\_\_\_?

También podemos llevarlos a cabo con nosotras mismas cuando se requiera por alguna situación o vivencia propias, con otra persona o con una acción:

Observación: Cuando veo o escucho...

Me siento:

Porque necesito:

Pido:

Al principio parece difícil y “raro” comunicarse así. La clave que proponemos es conectar primero nosotras mismas con lo que sentimos y necesitamos y distinguir entre pensamiento y sentimiento, necesidad y estrategia, y poco a poco la forma de comunicarnos será sencilla y no tan “estructural”. No utilizaremos las palabras de una manera rígida; cada una encontraremos una manera de comunicar lo que sentimos, necesitamos y la petición o estrategia de una manera que nos sea cómoda. Ocurría igual en el instituto, cuando en la asignatura de Lengua se nos enseñaba cómo se tenía que formar una estructura sintáctica; a día de hoy ninguna de nosotras pensamos en cómo hacíamos para hablar, simplemente hemos adoptado nuestra manera de comunicarnos. Lo que ocurre es que si no hemos tenido una educación emocional, nos comunicaremos desde el pensamiento, que es lo que nos pasa a la mayoría.

La Comunicación Respetuosa requiere práctica, como todo lo que aprendemos nuevo. Este tipo de comunicación es un nuevo lenguaje de vida. La base son dos preguntas: ¿qué siento? ¿Qué necesito?

Cuanto más veces utilicemos la lista de sentimientos y necesidades, más vocabulario emocional tendremos y podremos conectar con nuestros sentimientos y con las necesidades. Al conectar con ellas, podremos expresarnos desde ahí, dejando a un lado el juicio, la culpa y las suposiciones. Cuando nos expresamos desde el corazón, desde lo que sentimos y necesitamos, en situaciones y emociones fuertes como la ira, la frustración y la tristeza, nos sentiremos aliviadas. No quiere decir que haya que evitar vivir estas emociones, sino que muchas veces las vivimos porque no hemos sido capaces de expresarnos y conectar con lo que necesita y siente la otra persona. De esta manera podremos hacerlo.

Cuando nuestra pareja se enfada, se frustra o está triste, muchas veces pensamos que es por algo que hemos hecho. Cada persona está en su derecho a enfadarse si algo no le gusta y al igual que lo hacemos con los niños/as, es importante permitirle a cada persona vivir todas las emociones. Podemos preguntarle si quiere que estemos cerca, si quiere un abrazo o estar sola. En muchos momentos así empezamos a buscar estrategias para sacar a la otra persona de esa emoción que está viviendo porque nos remueve algo dentro.

¿Quién soy yo para no permitirle que esté enfadada, frustrada, triste o con cualquier otra emoción? ¿Por qué cuando observamos a la otra persona contenta o tranquila, no hacemos nada y cuando vemos que está triste o enfadada rápidamente empezamos a ponernos nerviosas, hacerle preguntas, proponerle planes, distraerla sin permitirle vivir plenamente esa emoción que tiene viva? Muchas veces esto es porque no nos lo permitimos a nosotras mismas y se nos hace difícil acompañar en estos momentos a otra persona desde la neutralidad, ya que nosotras mismas no nos hemos permitido vivirla de verdad sin distracciones, buscando la culpa o los culpables, etc.

También muchas veces le decimos a nuestra pareja, a nuestros hijos/as o a otra persona que “no se enfade”, que “no es para tanto”, que “no tenga miedo”, que “no pasa nada” y en ningún momento le decimos “¡no estés contento, si no es para tanto!” Como nos cuesta permitirnos vivir estos sentimientos, tampoco permitimos (inconscientemente, claro) que los vivan las personas que queremos, porque algo nos toca por dentro y no estamos preparadas para verlo y acompañarlo en nosotras.

Pienso que es importante tener conciencia de esto: que otra persona haga las cosas de una manera diferente a como yo lo haría no quiere decir que esté mal, y que si las hiciese como yo lo haría que está bien -y, por lo tanto, es buena persona o buena niña, en el caso de los niños/as-. Hay tantas formas de pensar, sentir y hacer las cosas como personas en el mundo.

**¿QUÉ HACEMOS CUANDO NOS COMUNICAN ALGO QUE NO NOS GUSTA?**

Esta es otra herramienta muy útil que aprendimos con Teresa, en su seminario de Comunicación No Violenta:

Cuando me comunican algo que me molesta puedo:

- Culparme a mí misma.
- Culpar a la otra/otras personas.
- Reconocer y percibir mis sentimientos y necesidades.
- Reconocer y percibir los sentimientos y necesidades de la otra/otras personas.

Un ejemplo de lo que me dicen y me molesta sería: “Eres una impuntual, siempre llegas muy tarde y encima ni me escribes para avisar”. Veamos las posibilidades:

-Me culpo a mí misma: “claro, tiene razón, soy una impuntual, siempre llego media hora tarde y encima ni le aviso”.

-Culpo a la otra persona: “pues tú eres una irrespetuosa, ni si quiera te interesas por saber qué me ha pasado para llegar tarde, solo me ha pasado dos veces y ya estás diciendo que siempre llego tarde, haberme llamado tú para ver qué me pasaba”.

-Reconozco y percibo mis sentimientos y necesidades ante esto: “cuando te escucho decir <<eres una impuntual>>, me siento triste y dolida porque necesito respeto, comprensión y escucha”. En este ejemplo se puede ver que cómo me siento no tiene que ver con lo que me has dicho sino con lo que yo necesito ante esto.

-Reconozco y percibo cómo se siente y qué necesita la otra persona en esta situación:

“cuando te escucho decir «eres una impuntual», ¿sientes decepción y/o frustración porque necesitas compromiso/reconocimiento y comunicación?”.

Muchas veces, cuando hacemos “trabajo personal”, uno de los propósitos es no juzgar, dejar de pensar enjuiciando. Quizás es interesante, en vez de negarnos a que exista el juicio, reconocer que nos quiere decir esto. ¿Qué necesidad mía no cubierta me quiere mostrar? ¿Cómo me siento cuando pienso esto de esta persona?

**EXPRESIONES QUE NOS ALEJAN DE LA CONEXIÓN CONMIGO MISMA Y CON LAS DEMÁS PERSONAS**



Hay expresiones que poco a poco podemos ir cambiando porque el uso de las expresiones que incluyen estas palabras llevan a un juicio -de la persona, de su comportamiento, etc.-

Bien/mal

Bueno/malo

Mejor/peor

Tengo que

Siento que

Pero

Muy bien

Las etiquetas

**Bueno/malo:** no hay personas buenas ni malas, hay personas que están actuando de una manera u otra para satisfacer sus necesidades y puede que su estrategia para satisfacerlas no satisfaga las mías. En este caso, lo que yo puedo hacer es comunicarlo, porque esa persona no me puede leer la mente y por mucho que yo esté pensando muy fuerte “¡estoy muy enfadada porque has llegado 40 minutos tarde!”, si no se lo comunico no va a saberlo y no vamos a poder conectar una con la otra.

Por ejemplo: “pegar es malo”. Podemos expresarlo diciendo realmente lo que sentimos y necesitamos ante esto: “me pone triste que se utilicen los golpes para decir a los niños/as que no nos gusta lo que han hecho, pienso que ...”.

**Tengo que:** es una obligación, se puede cambiar por elijo/quiero... Porque en el momento que cambiamos nuestras palabras, cambia nuestra *actitud*. Por ejemplo: “Tengo que fregar los platos” o “tengo que ir a trabajar”. Si en el momento en el que digo: “elijo/quiero fregar los platos” o “elijo/quiero ir a trabajar”, me doy cuenta de que en verdad no quiero hacerlo, automáticamente pensaré una estrategia para cambiarlo, empezaré a pensar en la manera de trabajar realmente en algo que me gusta.

**Pero:** esta conjunción adversativa, como bien se describe en la gramática, genera "adversarios". La idea que va tras esta conjunción niega la idea anterior. Es una conjunción limitante, no integradora. Como propuesta, podemos utilizar la conjunción "y", una conjunción que integra y une los conceptos de la frase. Existe también todo un espacio creativo de búsqueda de alternativas. ¡Juega con el lenguaje!

**Más/menos; mejor/peor; bien/mal:** estas son las estructuras lingüísticas que utiliza nuestra mente para cuantificar, calificar y juzgar. En este proceso vamos a intentar transformar estas estructuras para darle a la mente un lugar integrador. Podemos dejar de ofrecerle el poder del juicio, ya sea interno o externo, y darle un lugar que le permita estar en valor neutral.

**Etiquetas:** las etiquetas son una forma sutil de juicio. Son las estructuras que se encuentran enmascaradas de forma sutil y detectarlas nos supondrá un reto constante aunque divertido y revelador. Intentaremos estar atentas para no caer en ellas. Si queremos observarlas y ocuparnos de esa estructura, nos apoyaremos en la respiración y la observación objetiva del momento y de esta forma, paso a paso, podremos apoyarnos en la atención plena del lenguaje como en nuestra cotidianidad.

## EL ICEBERG

Una dinámica que se puede usar para descubrir qué sentimiento y necesidad profunda no tengo cubierta es la dinámica del Iceberg.

Cuando percibo cómo me siento y es, por ejemplo, con rabia, me pregunto ¿qué siento cuando siento rabia? Y me doy cuenta de que es frustración. Y me vuelvo a preguntar: cuando siento rabia, ¿qué siento? Y me doy cuenta de que siento decepción, y así llega un momento en el que puedo identificar ese sentimiento y no hace falta que me lo siga preguntando. Con las necesidades se puede hacer lo mismo.

Cuando practicamos mucho con esta herramienta, vamos descubriendo las necesidades más profundas, que son universales y nos vamos dando cuenta de que muchas personas no las tenemos cubiertas. Sin embargo, llega un momento en el que nos damos cuenta de que la más profunda, la que está en la base, en primera posición es el AMOR.

Con esto nos gustaría volver a recordar que no hay personas buenas ni malas: hay personas que usan estrategias, que puede que no nos gusten para cubrir sus necesidades. Lo que podemos hacer al respecto es comunicarles que no nos gusta cómo nos sentimos cuando actúan de esa manera y podemos comunicárselo haciéndoles una petición.

Si pensamos en la Historia, en todas esas personas que parecen “LAS MÁS MALAS DE LA HISTORIA” piensa en cualquier dictador, podemos preguntarnos: ¿realmente fue una persona mala? Pensamos que lo que hay detrás de todos esos actos es una falta de AMOR tremenda; su necesidad de amor estaba sin cubrir, puede que incluso desde que era niño, y el no saber comunicarlo, hizo que ese iceberg creciera y que se llegase a ese extremo.

*“La violencia es la expresión trágica de las necesidades insatisfechas”* Marshall Rosenberg.

## RECURSOS PARA PROFUNDIZAR:

Si queréis profundizar sobre la empatía desde el punto de vista de la CNV y ampliar este lenguaje de vida, podéis acceder a este blog:

<https://comunicacionyresoluciondeconflictos.com>

Es muy completo y también cuenta con algunas tareas para integrarlo e ir naturalizándolo poco a poco. Aquí tenéis el link:

<https://comunicacionyresoluciondeconflictos.com>

Escrito por: Elena Ruiz de Castroviejo

BEI, ESTE ÚLTIMO PÁRRAFO SI QUIERES PUEDES QUITARLO, YO LO GUARDO PARA MÍ CON ÉL ☺

Agradezco a Teresa, autora de este blog y mi maestra en CNV. Formarme con ella supuso un cambio muy importante en mi vida. También su blog me ha recordado y clarificado algunos conceptos que eran confusos para mí y no me quedaban claros del todo.