

# TEMA 3. La Empatía y La Capacidad de Escuchar y Mirar Activamente

## Introducción

El ser humano es un ser eminentemente social, por lo que la comunicación, en todas sus variedades, resulta ser un tema de primer orden en casi todas las disciplinas formativas. Precisamente porque el Homo sapiens es la especie del reino animal con las facultades cognitivas más avanzadas, la comunicación entre seres humanos es compleja, y aunque el acto de comunicarse es natural e involuntario en el hombre, la comunicación efectiva requiere de un esfuerzo consciente.

En este tema abordarás los elementos constitutivos más importantes de la comunicación efectiva a partir de un orden más o menos orgánico. Primero (i), aprenderás qué es y cómo se construye la empatía; acto seguido, (ii) se abordarán los aspectos más importantes sobre la escucha activa y, su complemento, (iii) la mirada activa.

## Explicación del tema

### La empatía

La empatía, al ser un término acuñado desde hace casi un siglo, se ha definido de diferentes maneras, en sus inicios, hacía referencia a "sentir el interior" de cuestiones relacionadas al arte, pero no fue hasta la Segunda Guerra Mundial que se comenzó a utilizar para relacionarlo con los sentimientos de otras personas.

Lanzoni (2020), establece que actualmente, la empatía se puede definir como la "capacidad multifacética que involucra no solamente lo que sentimos, sino también lo que pensamos e imaginamos.", puedes compartir los sentimientos de los demás, como por ejemplo cuando un amigo pierde a un familiar, pero ese sentimiento de duelo que se comparte viene acompañado del pensamiento y reflexión que haces con respecto a qué tan cercano era tu amigo con ese familiar o qué tipo de relación tenían. La naturaleza de la empatía es condicionada por el grado de conocimiento que se tiene sobre la situación.



Dentro de la empatía viene la sonada capacidad de "ponerse en los zapatos del otro", siendo esta una de las claves para la buena comunicación. Una persona empática, que pone atención a quien le habla y demuestra el compartir y entender los sentimientos de los demás, generalmente suele ser más respetada y valorada. Vázquez (2020), menciona que estudios de la Universidad de Cambridge publicados en el 2018, señalan que la empatía no está condicionada por los genes, sino que por el género (señalando que las mujeres son usualmente más empáticas que los hombres), y el entorno de socialización de cada persona, pero es influenciado principalmente por este último. Esta comprobado científicamente que la empatía no es una habilidad innata, no se nace con ella, sino que se desarrolla a lo largo de la vida de una persona, y este se ve influenciado por las diferentes vivencias y situaciones a las que se enfrenta.

Tomando en cuenta lo anterior, Vázquez señala cuatro formas en las que una persona puede desarrollar y potenciar la habilidad de la empatía:

- 1. Saber escuchar:** poner total atención a lo que la otra persona te está diciendo, respetando los tiempos, la forma y no interrumpir. También, la comunicación no verbal importa, por lo que deberás tener cuidado con tus gestos, postura, mirada, y otras reacciones físicas tengas y que pueden llegar a dar a entender que lo que te está diciendo la otra persona no es importante o no te llama la atención.
- 2. Dar mayor importancia a las emociones que a los datos:** ser empático, tienes que tomar en cuenta que no todas las situaciones le afectan igual o en la misma medida a todas las personas. Algo que no es de gran importancia para alguien puede resultar devastador para otro, por lo que, al momento de ser empático, no debes de pensar "qué haría yo" o "qué sentiría yo", sino que debes de tener la capacidad de entender la manera en la que una situación determinada afecta directamente a la persona que la está viviendo.
- 3. Dejar fuera los prejuicios y opiniones:** Dar opiniones no solicitadas, regañar o emitir un juicio moral o de valor, es totalmente contrario a la empatía. El realizar estas acciones cuando alguien se te acerca para desahogarse o contarte una situación, genera distanciamiento y disminución de la confianza.
- 4. Leer y ver películas:** La neurociencia ha demostrado que la lectura y el cine contribuyen al desarrollo de la empatía. Una persona, al leer o ver una película, se identifica con los personajes y situaciones en las que se encuentran, generando emociones y reacciones de tristeza, alegría, enojo... el ser empático, aunque sea con un personaje ficticio, propicia a que las personas evalúen situaciones desde diferentes puntos de vista.

### Escucha activa



La capacidad auditiva es uno de los cinco sentidos que posee el ser humano. El sonido es de suma importancia para el desarrollo cognitivo del ser humano; de hecho, los primeros conocimientos y configuración de la realidad física se hacen a través de este sentido.

Sin embargo, aunque oír es una facultad natural de casi todos los seres humanos, es a través de la escucha donde se recibe toda la información que posteriormente será procesada por la mente.

Según Hernández y Lesmes (2018), "la escucha activa consiste en una forma de comunicación que transmite ideas claras sin interrumpir al receptor". Esta "se realiza con libertad teniendo en cuenta lo que piensan y sienten los demás; se demuestra cuán atento está una persona durante el diálogo" y este se ve "reflejado en las acciones del emisor, es decir, se escucha atentamente, analizando, razonando y comprendiendo la información que se está transmitiendo en la conversación de una o varias personas".

Entonces, queda claro que, si bien el oír es una experiencia sensorial involuntaria de la anatomía humana, la escucha activa es una habilidad que debe aprenderse. Aunque la intuición dicte lo contrario, dominar la escucha activa va más allá de "poner atención". Esta competencia se nutre de una serie de elementos que deben ejercitarse conscientemente y constantemente como la paciencia, la empatía, el pensamiento analítico, la atención plena y, en general, el mantenimiento de una buena disposición aún y cuando el estado de ánimo e incluso el físico opongan resistencia.

Aunque es un tema sumamente amplio, con numerosos recursos disponibles que lo tratan, a continuación, se resumen las cinco técnicas más importantes para desarrollar la escucha activa.

Tabla 1. Cinco técnicas clave de la escucha activa

Técnica	Descripción
<b>Poner atención</b>	Es menester hacer contacto visual con el emisor, así como suprimir los pensamientos que no están relacionados con el tema en cuestión. Evitar a toda costa la interrupción con preguntas o comentarios sobre lo que se está comunicando y eliminar distractores (sobre todo evitar revisar el celular). Además, es necesario prestar atención al lenguaje no verbal de la persona que está hablando.
<b>Mostrar que se está escuchando</b>	Por naturaleza, los seres humanos desean atención particularmente en momentos importantes, por lo que la demostración de que, en efecto, se está escuchando atentamente a lo que el emisor está comunicando es de suma importancia. No poner atención no solo es descortés, sino también compromete irremediablemente la calidad del mensaje recibido. Las formas más naturales de demostrarle a un emisor que se está en escucha activa son asentir ligeramente con la cabeza sin perder el contacto visual; si se trata de buenas noticias, sonreír, y, de vez en cuando, arquear las cejas en señal de asombro o gozo; si se trata de un asunto delicado y desafortunado, mantener un semblante serio sin demostrar enojo, desconcierto o molestia. Además, se debe preservar una postura abierta por más desagradable que sea el mensaje.
<b>Dar retroalimentación</b>	La retroalimentación exige un proceso de reflexión previo, así como una consulta breve con el emisor para confirmar que el mensaje entendido haya sido, en esencia, el intencionado por el que lo dijo. Una buena práctica es resumir el mensaje (si este es largo o complejo) y preguntar si esta versión concuerda con la intención del emisor.
<b>Posponer juicios</b>	Permite que el emisor hable con soltura y transmita su mensaje sin interrupciones. Todas las preguntas, dudas y comentarios sobre lo que se transmite deben esperar hasta el final, o bien en el momento en que el mismo emisor lo señale ("¿qué opinas de lo que te he comentado?", "¿qué harías tú en esta situación?", "¿actuó de manera correcta o incorrecta?"). De nueva cuenta, se deben evitar las interrupciones, ya que, dependiendo del tipo de intervenciones, el emisor puede llegar a sentirse juzgado o su mensaje reprobado por preguntas o comentarios hechos antes de tiempo.
<b>Responder apropiadamente</b>	Es indispensable responder de manera abierta, honesta y empática ante una situación. Si son buenas noticias, adoptar un tono celebratorio por más pequeño que sea el logro. Debe recordarse que para lo que unos puede ser trivial, para otras personas representa un gran triunfo. Si son malas noticias, debe adoptarse una postura abierta y mostrarse dispuesto a entender, aunque el emisor admita culpabilidad por un hecho ocurrido. Es menester evitar los juicios de valor dirigidos a la persona ("eres indisciplinado, por eso cometes tantos errores", "caes mal, por eso tus compañeros no te aprecian", "te pasan estas cosas por flojo"), pues nadie es perfecto y no ayudan en nada a encontrar una solución. Si se deben aplicar medidas disciplinarias para el emisor, se deben hacer después de una retroalimentación que apunte a enmendar el error o prevenir incidentes futuros.

Fuente: Topornycky, J., y Golparian, S. (2016). Balancing Openness and Interpretation in Active Listening. *Collected Essays on Learning and Teaching*, 9. Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1104498.pdf>

Como se mencionó arriba, la atención plena es una competencia que debe aprenderse y ejercitarse. Por lo general, en el ámbito laboral quien solicita escucha activa de alguien más es porque tiene una necesidad o problema que requiere una solución. El emisor puede ser un huésped inconforme con el servicio, un colaborador explicando las posibles soluciones a un problema, un proveedor explicando el funcionamiento de un nuevo software de administración o un colega que atraviesa una situación personal desafortunada y busca algo de soporte emocional. Todas estas situaciones son endémicas a un lugar de trabajo; por ello, la escucha activa es una herramienta indispensable de cualquier elemento.

### Mirada activa

Al igual que el sentido del oído, el sentido de la vista es natural e involuntario en la anatomía humana. Así como la escucha activa difiere del simple hecho de oír, la mirada activa tampoco es sinónimo de ver.

La mirada activa guarda una relación íntimamente estrecha con la escucha activa; de hecho, guardan una relación simbiótica: una no puede existir sin la otra.

Muchas personas aseguran poder identificar las emociones de una persona en un momento o instante con tan solo verle a los ojos, finalmente, *dixit populus*, "los ojos son el reflejo del alma". En cierto sentido, esta máxima es acertada cuando se consideran otras gesticulaciones al momento de escuchar y ver: es posible identificar el ánimo de las personas a través de los otros componentes del lenguaje no verbal. Una mirada "de enojo", por ejemplo, generalmente es aquella donde el sujeto o persona parpadea menos, es fija y se complementa con el fruncido de los labios y fuertes suspiros.



Al igual que la escucha activa, la mirada activa también requiere de práctica y esfuerzo. En este caso, vale la pena ensayarla frente a un espejo o ante una persona que, a la postre, de retroalimentación.

Para lograr una mirada activa, se recomiendan los siguientes puntos:

- 1. Mirar fijamente al interlocutor, pero tomar descansos visuales de manera intermitente:** fijar la mirada por uno o dos segundos es aparente para lograr una mirada activa; sin embargo, es necesario dirigir la mirada a otros sitios de cuando en cuando sobre o los interlocutores para aparentar una mirada natural. Fijar la mirada sobre algo o alguien puede denotar dos cosas, a saber: (a) desaprobación por lo que el emisor comunica, el cual fijará de inmediato el tono de la conversación, o bien (b) atención dispersa, lo que puede hacer sentir al emisor que está siendo ignorado.
- 2. Combinar la mirada activa con otras gesticulaciones que denoten atención:** la vista por sí sola, como ya se ha mencionado, es solo parte de la mirada activa. Por consiguiente, es necesario activar otros músculos faciales y gesticulaciones manuales para hacer sentir al interlocutor que su receptor cuenta con toda su atención.

## Checkpoint

Asegúrate de:

- Comprender qué es la escucha activa y la mirada activa.

## Referencias

- Barrachina, L. (2018). *La enseñanza del lenguaje en la escuela: lengua oral, lectura y escritura*. España: UOC.
- Hernández, K., y Lesmes, A. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Convicciones*, 9(1).
- Ladrón, M. (2018). *Técnicas de recepción y comunicación: MF0975*. España: TUTOR FORMACIÓN.
- Lanzoni, S. (2020) *Los muchos significados de la empatía*. Recuperado de <https://www.psychologytoday.com/es/blog/los-muchos-significados-de-la-empatia>
- Topornycky, J., y Golparian, S. (2016). Balancing Openness and Interpretation in Active Listening. *Collected Essays on Learning and Teaching*, 9. Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1104498.pdf>
- Vázquez, C. (2020) *Empatía: claves para desarrollar y potenciar esta capacidad*. Recuperado de [https://www.eldiario.es/consumoclaro/cuidarse/claves-desarrollar-potenciar-empatia\\_1\\_1057581.html](https://www.eldiario.es/consumoclaro/cuidarse/claves-desarrollar-potenciar-empatia_1_1057581.html)

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia. Por bégna, no se podrá remover o alterar a la copia ninguna leyenda de Derecho de Autor o la que manifieste la autoría del material.