

PALABRAS PARA... QUERER: LA EMPATÍA COMUNICATIVA

1



“TODO SER HUMANO NECESITA SER VALORADO Y ACEPTADO”

2

“Hay palabras que sanan. EL mundo necesita presencias consoladoras. Si siente algo positivo por la persona que tiene delante, expréselo, no lo dé por supuesto. Unas palabras que expresen aprecio y agradecimiento, son un regalo que puede dar varias veces al día”

ME TIENES
A TU LADO

GRACIAS

QUÉ BIEN
ESTÁS HOY

SI ERES TAN
AMABLE...

POR
FAVOR

¿EN QUÉ TE
PUEDO
AYUDAR...?

TE FELICITO!!!

- **El concepto de empatía**
- **Saber escuchar**

- **Claves para una comunicación empática**
Comunicación no verbal: los gestos
Comunicación verbal: la cortesía

- **Decálogo de una buena comunicación**

• El concepto de empatía

La empatía (del griego *empáttheia* “sentir dentro”) es una cualidad de la inteligencia emocional que nos permite ponernos en la situación del otro a la par que intentamos pensar y entender como la otra persona sin emitir juicios. Si esto se produce, somos personas empáticas.

Una buena gestión de nuestras emociones nos permite tener una buena comunicación y empatizar con nuestros semejantes.

La clave de la empatía es **saber escuchar** activamente, al tiempo que utilizamos nuestros gestos y palabras para ofrecer afecto, comprensión, ayuda o consejo a nuestro interlocutor.

Elementos fundamentales para llegar a la empatía (inteligencia emocional)

- ▶ **Transparencia:** no ocultar las reacciones emocionales. Podemos estar en desacuerdo con alguien y eso se puede compartir, pero mentir bloquea la comunicación.
- ▶ **Autocontrol:** no confundir nuestras reacciones con las de la otra persona, ni imponer nuestras necesidades.
- ▶ **Aceptación incondicional:** evitar juzgar la conducta de los demás y centrarse en lo que sienten.

SABER ESCUCHAR

- ▶ La escucha empática se puede desarrollar activando la inteligencia del corazón.
- ▶ Silenciar nuestra mente para ser receptivos.
- ▶ No limitar nuestra escucha a aquello que confirma nuestras opiniones.
- ▶ No manifestar prisas o distracciones.
- ▶ Hacer sentir la presencia del otro y estar presente, sin barreras.
- ▶ Mostrar interés por lo que se nos cuenta, como si nos diera una información valiosa.
- ▶ Opinar, argumentar, aconsejar. **NO JUZGAR**



- **La comunicación empática**

Numerosos aspectos de la comunicación son necesarios para mostrarnos empáticos. Solo la armonía entre todos ellos nos asegura el éxito.

Aspectos de la comunicación no verbal:

Lenguaje corporal o Kinésico: nuestro cuerpo transmite constantemente **información sensible** sobre nuestras **intenciones**, **sentimientos** y **personalidad**. Incluso cuando estamos **quietos** o en **silencio**, los **gestos**, las **posturas**, las **expresiones faciales** y la **apariencia** hablan por nosotros, y pueden resultar muy elocuentes.

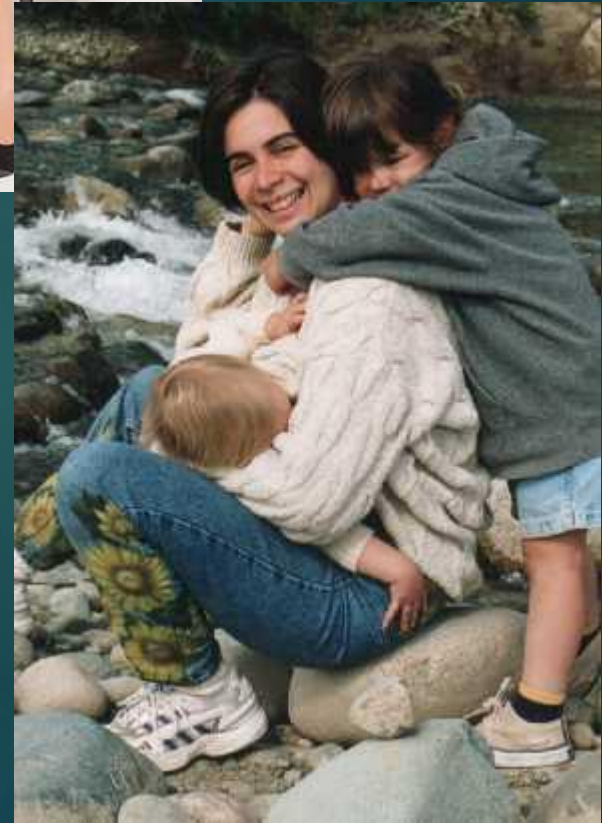
Los movimientos de nuestro cuerpo y sobre todo de nuestra cara (mirada, boca) deben acompañar nuestras palabras en el mismo sentido que estas.

Lenguaje proxémico: sucede cuando las personas utilizan el espacio físico que las rodea para comunicar sus mensajes. El emisor y el receptor organizan sus encuentros, y con estas distancias definen su relación interpersonal.

Está estudiado que el poder de lo que comunicamos se reparte de la siguiente manera: un 7% en nuestras palabras, un 38% en lo para verbal (intensidad, tono, volumen, velocidad...) y un 55% en el cuerpo (movimiento de los ojos, cara, postura...)



“CORPORALMENTE
TRANSMITA LO QUE SU
ALMA SIENTE”



- **Aspectos de la comunicación verbal:**

1. Elementos suprasegmentales (“La música del habla”):

Tono y volumen de voz: suavidad, volumen medio, sonidos suaves...

Inflexiones (melodía)

Pausas y silencios no agresivos

Ritmo y velocidad de la elocución



2. Elementos lingüísticos: los atenuantes.

La atenuación es una estrategia comunicativa que se manifiesta a través de distintos mecanismos lingüísticos y que sirve para suavizar, por un lado, el mensaje de un hablante y, por otro, la intención con que se emite.

Las fórmulas atenuantes son indispensables para la cortesía verbal y, por tanto, para conseguir una comunicación positiva y empática.

Las acciones verbales que apoyan la cortesía son, por ejemplo, un cumplido, una felicitación o un agradecimiento.

Algunas muestras lingüísticas de la cortesía se hallan en: los usos verbales mitigadores, como el condicional o el imperfecto de cortesía, formas personales corteses, enunciados preliminares del tipo [*por favor*], [*si no te importa*], [*te lo ruego*], léxico valorativo, cuantificadores, marcadores conversacionales, etc.

La cortesía verbal parte del concepto de **imagen**. Toda persona tiene una *imagen positiva*: la necesidad de ser apreciado. Durante la interacción verbal los hablantes se esfuerzan por lograr una estabilidad en sus relaciones con los demás y, por lo tanto, evitan vulnerar la imagen del otro. En ocasiones existen actos que amenazan la imagen, como rechazar una invitación (1), y es necesario desarrollar estrategias para mitigar ese ataque, por ejemplo, justificando el rechazo (2) o maximizando la imagen positiva del interlocutor (3). *En ese momento actúa la cortesía*, para evitar o reparar el daño causado por los actos que amenazan la imagen positiva de nuestro interlocutor.



1. A: ¿Te vienes al cine?

B: NO

2. B: No, gracias.

Tengo mucho trabajo

3. B: Eres muy amable. Pero hoy me es imposible.

Decálogo de la buena comunicación (Con los demás y con nosotros mismos)

12

- ▶ 1. Hablar bien para sentirse mejor. Los mensajes positivos tienen un efecto positivo.

- ▶ 2. Hablar al otro desde nuestro propio yo

Todo me va mal

Todo tiene una solución

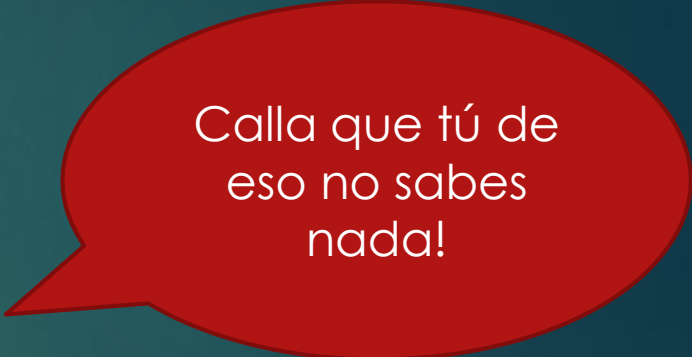
!Qué tarde vienes siempre!

Me preocupo cuando te espero largo rato...

- ▶ 3. Pensar lo que vamos a decir, no decir lo que pensamos.

- ▶ 4. No posponer las conversaciones difíciles. Se enquistan y acaban convirtiéndose en conflictos insalvables.

- ▶ 5. Ordenar nuestras ideas, planificar nuestro discurso, en situaciones de conflicto. Escribiendo o meditando nos calmamos.
- ▶ 6. Ser creativos al comunicarnos. Evitar rutinas y despertar el interés. Huir de la mono-tonía y el mono-tema
- ▶ 7. Ser modestos. No haga sentir que los demás se encuentran en inferioridad de conocimiento.
- ▶ 8. Evitar conversaciones en espiral. Hacer peticiones explícitas, propuestas claras. Es más fácil llegar a acuerdos.
- ▶ 9. No hablar de uno mismo. La conversación es **diálogo**.
- ▶ 10. Se puede reeducar nuestra manera de hablar. Hagamos autocrítica y corrijamos errores.



Calla que tú de eso no sabes nada!