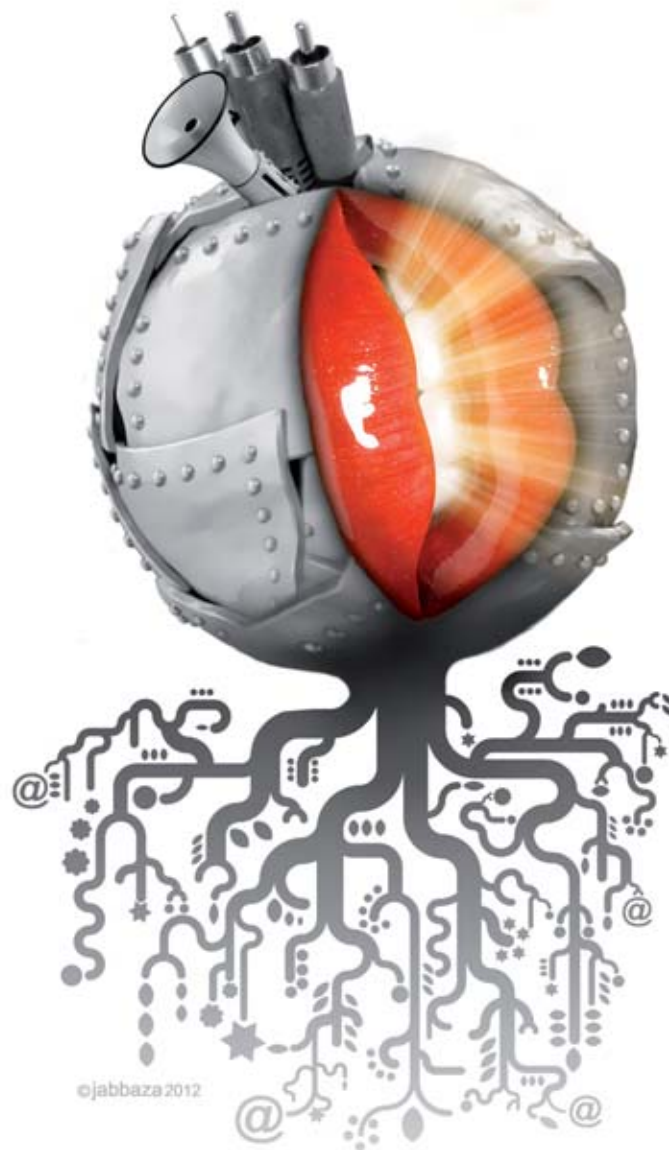


# 23º CONGRESO NACIONAL DE ENTREVISTA CLÍNICA Y COMUNICACIÓN ASISTENCIAL



SÍGUENOS EN



“Aprendieron a escuchar  
y hablaron 1000 lenguas”

GRANADA  
2-5 MAYO 2012

HOTEL MACIÀ REAL DE LA ALHAMBRA - GRANADA

Secretaría de coordinación:

semFYC congresos

Carrer del Pi, 11, 2ª Pl., Of. 13 · 08002 Barcelona

Tel. 93 317 71 29 · Fax 93 318 69 02

congresos@semfyc.es

  
**semFYC**  
Sociedad Española de Medicina  
de Familia y Comunitaria

  
S/MFYC  
Asociación Andaluza  
de Medicina Familiar  
y Comunitaria

  
Grupo Comunicación y Salud

## **“LA ESCUCHA COMPASIVA: MÁS ALLÁ DE LA EMPATÍA”**

Pilar de la Puebla Cagigas. Médico de familia

Azucena Aja Maza. Psicóloga – Sexóloga

Grupo C&S de Cantabria

[mappuebla@Gmail.com](mailto:mappuebla@Gmail.com)

[psicologa@azucenaaja.es](mailto:psicologa@azucenaaja.es)

### **Concepto de compasión**

En nuestra cultura el concepto de compasión está marcado por la religión católica y supone una carga negativa de lástima, en el sentido de apiadarse del otro, sentir pena: sin embargo, desde la filosofía oriental, en concreto el budismo, la compasión se refiere a un acto de apertura al otro. Se puede describir con los siguientes sinónimos: humanidad, comprensión, altruismo, generosidad, desprendimiento, sentir con...

### **¿Qué es la escucha compasiva?**

*“Escuchar de forma compasiva es sentir el sufrimientos, el miedo del otro que resuena con el mío”*

Escuchar para comprender profundamente, validando con el acto de la escucha los sentimientos del otro, con la intención de querer aliviar su sufrimiento - es como acariciar al otro -.

Podemos comprender que la escucha compasiva es como la escucha empática, si por empatía entendemos, no sólo el acto de entender a nivel mental, sino “sentir con” el otro (escuchar con todo el cuerpo. con la mente y el corazón).

Cuando alguien no te entiende es porque nos comunicamos desde dos frecuencias distintas, “te lo cuento desde el corazón y me escuchas mentalmente y viceversa”.

Escuchar a la otra persona desde el acogimiento y a la vez teniendo en cuenta cómo me afecta a mí, cómo se lo estoy devolviendo o me lo guardo para trabajármelo como terapeuta a nivel personal

*La escucha terapéutica requiere hacer un esfuerzo de tomar conciencia de tu escucha desde las “tripas” (el corazón): qué sientes, qué necesitas.*

Escuchar de forma efectiva requiere atención, apreciación, y afirmación. Requiere sintonizar con la otra persona (prestar atención a lo que quiere decir). No se trata de mostrar interés únicamente sino de interesarte realmente por lo que el otro tiene que decir.

Es un proceso que conlleva una actitud de “ponerse entre paréntesis” para comprender y transmitir comprensión. Es importante dejar a un lado nuestros propios pensamientos y sentimientos; suspender tu programación para escuchar a la otra persona hasta el final de forma que puedas comprender lo que piensa, siente o necesita.

Escuchar bien es a menudo un acto silencioso, pero nunca pasivo. Es conveniente dar señales de comprensión para hacer saber al otro que estamos atendiendo; resumiendo lo que el otro nos dice como una forma de invitarlo a expresarse a fin de entenderlo realmente.

Sin embargo no se trata solo de entender sino de ponernos en la situación existencial del otro. Captar su marco de referencia interna, su perspectiva, su modo peculiar de vivir los hechos, sentimientos, opiniones, actitudes y creencias.

El acto de la escucha requiere percibir al otro “como si yo fuera el otro”, pero evitando la identificación emocional (simpatía) y la identificación “por lo mismo” (también a mí). Sentir con el otro que NO “lo mismo que el otro”.

Durante la escucha acogemos al otro sin establecer juicios de valor sobre sus pensamientos, sentimientos y conducta.

#### Fases de la empatía:

##### 1º- IDENTIFICACIÓN

-- identificación con la situación del otro: “también yo en una situación como esta podría sentir.....”

-- identificación temporal (en el tiempo que estoy contigo).

##### 2º- INCORPORACION-REPERCUSION

-- observación de sí mismo al observar al otro: “también yo, ahora, experimento estas sensaciones.....”

##### 3º- SEPARACION

-- retirada de la implicación emotiva.

-- restablecimiento de la distancia social y psíquica.

## **¿Qué dificultades tenemos los profesionales para realizar la escucha compasiva?**

1. Escuchar significa centrarnos en lo que la persona tiene que decir y para ello tenemos que hacer el ejercicio de “suspender el Yo”. Este es el ejercicio deliberado para suspender nuestras propias necesidades y reacciones. Al escuchar evitamos expresar lo que pensamos y sobre todo evitamos interrumpir.

La escucha es un proceso en el que salimos del Yo para centrarnos en el otro. Para ello se requiere suspender las propias creencias, pensamientos o soluciones, olvidarte de lo que tienes que decir a continuación y centrarte en ser vehículo receptivo para el otro.

Además de posponer nuestras propias necesidades al escuchar establecemos un compromiso con la necesidad que tiene el otro de ser escuchado. La empatía es una forma activa de compromiso con el otro.

2. El deseo de mostrar tu desacuerdo, aconsejar, contar experiencias similares, interpretar lo que el otro está diciendo, interrumpe el proceso de escucha comprensiva.
3. Cuando la persona nos muestra su incertidumbre o su ansiedad compartir esos sentimientos y a la vez mantener un acto de escucha comprensiva resulta difícil porque tendemos a la acción, derivada de la propia ansiedad que nos genera esa situación.
4. La escucha requiere un ejercicio de autocontrol, sobre todo en aquellas ocasiones en las que la persona te cuenta una situación que tú también has vivido. Interrumpir al que habla para decir: “a mi también me pasó” supone una barrera en la comunicación.
5. Escuchar de forma compasiva no significa mostrar un interés exagerado. Escuchar de verdad requiere adaptación: leer y reconocer la experiencia del hablante. Cuando se escucha de forma genuina el énfasis está en el hablante no en el oyente.
6. Otra dificultad es confundir la simpatía que significa sentir lo mismo con la empatía que significa comprender.
7. Un consejo no solicitado bloquea la comunicación. Al escuchar tenemos que centrarnos en captar y responder a los sentimientos de la otra persona, y este proceso se puede interrumpir si nos adelantamos ofreciendo un consejo.

8. Cuando el hablante expresa sus sentimientos de enfado, ansiedad o tristeza en vez de acogerlos y compartirlos intervenimos para decirle que no tiene motivos para sentirse así, lo cual genera rechazo teniendo en cuenta que los sentimientos no se eligen. Sin embargo una actitud comprensiva significa la aceptación y reconocimiento de esos sentimientos.
9. Cuando la persona no tiene credibilidad o responde a un determinado estereotipo es más difícil la escucha pues estamos atendiéndola desde nuestros prejuicios.
10. (Las palabras transmiten emociones y existe la resonancia, es decir, la forma en que me afecta, me resuena o me activa lo que escucho).
11. Uno de los motivos fundamentales por los que la escucha resulta difícil es porque las emociones que no manejan los profesionales de forma adecuada generan conductas reactivas. Ante las emociones del otro también podemos reaccionar con miedo, cerrándonos, creando una barrera comunicacional, para así protegernos de la reacción de malestar que genera en nosotros.
12. Cuando nos desprendemos de las reacciones emocionales automáticas (crítica, miedo, dolor) nos acercamos a la compasión, la curiosidad y la ternura. No tener compasión a uno mismo. La culpa es una tortura continua hacia ti mismo, no te perdonas, forma de maltrato. En la cultura oriental no hay concepto de culpa, si cometes un error pides perdón, hay compasión, amor a uno mismo.
13. La dificultad para aceptar las críticas interfiere en la escucha.
14. La vergüenza, la inseguridad, los duelos no resueltos y los sentimientos de culpa son las heridas emocionales que hacen que reaccionemos con violencia ante las críticas. Las cosas de las que secretamente nos acusamos nos hacen más reactivos.
15. Lo que más nos duele es las críticas sobre algo que consideramos una parte importante de nosotros mismos o las que provienen de alguien cuya opinión nos importa.
16. Es importante tener en cuenta de cara a mejorar nuestra capacidad de comprensión que aceptamos a los otros en el mismo grado que nos aceptamos a nosotros mismos.

## **¿Como romper las imposiciones adquiridas que dificultan la escucha?<sup>1</sup>**

¿Qué tipo de acuerdo tengo conmigo, para ser receptiva al daño? ¿Cómo hacer para no quedarme lo que no es mío?

Si no estás de acuerdo con el daño de la palabra, tu mente no está receptiva: lo escuchas pero no te quedas con las emociones negativas.

Desde que nacemos establecemos un montón de acuerdos con la familia, y con las relaciones que vamos estableciendo en el proceso de socialización. Y en función de los mismos vamos construyendo nuestra propia identidad, nuestra manera de vivir y pensar.

Muchos acuerdos en el proceso de socialización los asumimos, pero no son tuyos. Vamos incorporándolos a nuestro sistema de creencias, a menudo para intentar complacer a las personas de las que dependemos y por el miedo a ser rechazados o al castigo.

Cuando somos adultos, mantener estos acuerdos supone un esfuerzo y consumo de nuestra energía vital. A menudo nos hacen sufrir, nos generan sensación de impotencia y nos avocan al fracaso.

El ser conscientes del daño que nos provocan constituye el primer paso para percibir la necesidad de cambiarlos. Cuando finalmente tomamos la decisión de cambiarlos o romperlos nos damos la oportunidad de crear un nuevo sistema de acuerdos más congruente con nuestros verdaderos valores y necesidades.

Existen Cuatro Acuerdos que nos pueden ayudar a crear nuestro propio sistema de acuerdos:

1. Sé impecable con tus palabras
2. No te tomes nada personalmente
3. No hagas suposiciones.
4. Haz siempre lo máximo que puedas.

### **SÉ IMPECABLE CON TUS PALABRAS**

La palabra es el instrumento más poderoso que posee el ser humano: según como se utilice tiene el poder de crear o destruir, de liberar o esclavizar a éste.

A través de la manipulación de las palabras, que se basan en creencias y acuerdos generados por el miedo, los seres humanos son capaces incluso de destruirse entre sí.

---

<sup>1</sup>“Teoría de los 4 acuerdos” Dr. Miguel Ruiz

Las palabras captan nuestra atención, entran en nuestra mente y cambian nuestras creencias. Las opiniones de los demás pueden influir sobre nosotros ayudando a romper o reforzar nuestros acuerdos internos.

Ser impecable con las palabras es que cualquier cosa que creas, sientas o digas no vaya contra ti mismo. Esto supone asumir la responsabilidad de tus actos, pero sin juzgarte ni culparte.

En cambio si te valoras y respetas a ti mismo expresarás eso mismo en tus relaciones con los demás.

A menudo hacemos un mal uso de las palabras: hemos aprendido a hacer de la mentira un hábito al comunicarnos con los demás y aún más importante, al hablar con nosotros mismos. Además las usamos para reprochar, culpar, expresar ira, celos, odio. No somos impecables con las palabras.

Siempre que escuchamos una opinión y la aceptamos sin cuestionarla, llegamos a un acuerdo que pasa a formar parte de nuestro sistema de creencias y al que damos un poder sobre nosotros que puede ser a menudo perjudicial para nuestro desarrollo personal.

No somos impecables con las palabras cuando emitimos opiniones a menudo negativas sobre personas a las que en realidad no conocemos. Hemos aprendido que esta es una manera normal de comunicarnos.

Contar chismes se ha convertido en la principal forma de comunicación en nuestra sociedad. Es la manera que utilizamos para sentirnos cerca de otras personas, porque ver que alguien se siente o le va mal como a nosotros, nos hace sentir mejor. Y también para sentir que nuestro punto de vista es el correcto, que tenemos razón.

Nuestra opinión como la de los demás tiene que ver con el ego, las creencias y la experiencia personal. Es sólo un punto de vista más y no tiene por qué ser necesariamente verdad.

La impecabilidad en el uso de la palabra hace nuestra mente más resistente a recibir ideas negativas, quedarse con ellas y difundirlas.

Es un buen medidor del nivel de autoestima, que es directamente proporcional a la calidad e integridad de las palabras.

Cuando somos impecables con las palabras nos sentimos más felices y en paz.

## NO TE TOMES NADA PERSONALMENTE

A través de la educación que hemos recibido hemos aprendido a tomarnos todo de forma personal, como si todo girase en torno nuestro, lo cual es la expresión máxima del egoísmo.

Esa actitud supone estar de acuerdo con cualquier cosa que se diga de nosotros, ya sea positiva o negativa. Recogemos esa opinión y la hacemos nuestra; quedamos atrapados en ella.

Cuando nos tomamos las cosas personalmente, nos sentimos ofendidos y reaccionamos defendiendo nuestras creencias y creando conflicto. Respondemos a nuestra necesidad de demostrar que tenemos razón y de que los demás están equivocados.

Los demás tienen sus propias opiniones según su sistema de creencias, de modo que nada de lo que piensen de mí estará realmente relacionado conmigo, sino con ellos, con su manera de ver el mundo.

Cuando algo de lo que nos dicen nos duele es porque nos lo quedamos y remueve nuestras heridas, que son en realidad las que duelen. Nos hacemos daño a nosotros mismos; nos exponemos a sufrir innecesariamente.

Las opiniones de los demás son personales, son su verdad. Si no estoy de acuerdo con ellas, pues yo tengo a su vez mi manera de ver las cosas, es porque he hecho mis propios acuerdos y a su vez acepto los de los demás.

La mente también es capaz de hablarse y escucharse a si misma.

Hay acuerdos incompatibles, que se contradicen y nos crean un conflicto interno.

Únicamente si hacemos un inventario de nuestros acuerdos destaparemos todos los conflictos de la mente, y con el tiempo llegaremos a extraer orden del caos interior.

No podemos esperar que los demás nos digan la verdad, porque ellos también se mienten a si mismos.

Cuando te acostumbras a no tomarte nada personalmente, no necesitarás depositar tu confianza en lo que hagan o digan los demás. Basta con confiar en ti mismo para elegir con responsabilidad.



## NO HAGAS SUPOSICIONES.

Las suposiciones crean sufrimiento. Al hacer suposiciones sobre lo que los demás son, hacen o piensan tendemos a creer que lo que suponemos es cierto. Pensamos que todo el mundo ve la vida del mismo modo que nosotros.

Solo vemos lo que queremos ver y oír lo que queremos oír, dándole la espalda a la realidad. Inventamos la realidad en nuestra imaginación.

Cuando no entendemos algo hacemos una suposición sobre su significado.

Tanto si los demás nos dicen algo como si no nos dicen nada, hacemos suposiciones para satisfacer nuestra necesidad de saber y reemplazar la necesidad de comunicarnos. Y porque tenemos miedo a preguntar o no tenemos el valor de pedir aclaraciones.

En nuestras relaciones, presuponer que los demás han de saber lo que pensamos y que no es necesario que digamos lo que queremos, genera dificultades, disputas y malentendidos. Si el otro no responde a nuestras expectativas, nos sentimos heridos y frustrados.

Cuando suponemos que tenemos razón somos incluso capaces de destruir una relación para defender nuestra posición. Incluso nos mentimos a nosotros mismos con el único fin de sentir que tenemos razón.

Nuestra mente necesita justificar, comprender y dar una explicación a todo para así sentirnos seguros. No es importante que la respuesta sea correcta o no; por sí sola bastará para que nos sintamos seguros.

Al suponer que los demás piensan, sienten y juzgan como nosotros lo hacemos nos da miedo ser nosotros mismos ante los demás; creemos que nos juzgaran y culparán como nosotros mismos hacemos. Incluso antes de que los demás tengan la oportunidad de rechazarnos, nosotros ya nos hemos rechazado a nosotros mismos.

La manera de evitar las suposiciones es tener el valor de preguntar hasta asegurarnos de clarificar todo lo posible, e incluso entonces no suponer que lo sabemos todo sobre esa situación en particular. Una vez escuchada la respuesta estaremos más cerca de la verdad.

Debemos encontrar nuestra voz para preguntar lo que queremos. Todo el mundo tiene derecho a contestar <<si>> o <<no>>, y también a preguntar.

Cuando dejamos de hacer suposiciones nos comunicamos con habilidad y claridad. Así mismo, nuestras relaciones cambiarán, ya no sufrirán por conflictos creados por suposiciones equivocadas; y los acuerdos personales que establecemos con los demás serán claros e impecables.

## HAZ SIEMPRE LO MÁXIMO QUE PUEDas.

En cualquier circunstancia de tu vida y teniendo en cuenta que son variables, haz siempre lo máximo que puedas, ni más ni menos; independientemente del resultado.

Ese máximo es variable en función de las circunstancias externas o internas y con el tiempo. Si intentas esforzarte demasiado para hacer más de lo que puedes gastarás más energía de la necesaria, te agotarás física y mentalmente y tu rendimiento será menor y te resultará más difícil alcanzar tus objetivos.

Si por el contrario hacemos menos nos sometemos a nuestros juicios, sentimientos de culpa y frustraciones.

Hacer lo máximo que puedas supone dejar de sacrificar nuestra vida y vivirla con gran intensidad. Significa actuar porque te gusta hacerlo y disfrutas de ello y no porque esperas una recompensa.

La actitud de evitar o soportar la acción genera frustración e insatisfacción.

En cambio, si emprendes la acción por el puro placer de hacerlo, sin esperar una recompensa, descubrirás que disfrutas de cada cosa que llevas a cabo. Las recompensas llegarán pero no estarás apegado a ellas.

Los tres primeros acuerdos sólo funcionarán *si haces lo máximo que puedas*, no es necesario que te juzgues a ti mismo, que te sientas culpable o que te castigues por no ser capaz de mantener esos acuerdos. Cuando haces lo máximo que puedes te sientes bien contigo mismo aunque todavía no seas capaz de cumplir siempre con los demás acuerdos.

## **Bibliografía**

- Fina Sanz R. "Los Laberintos de la Vida Cotidiana". Editorial Kairós.
- Fina Sanz R. "Los Vínculos Amorosos". Editorial Kairós.
- Michel P. Nichols. "El Arte Perdido de Escuchar". Editorial Urano
- Tic Nhat Hann. "La Ira: el dominio del fuego interior". Editorial Oniro (2002)
- Dr. Miguel Ruiz. "Los Cuatro Acuerdos". Editorial Urano (1998)