

# Escucha Activa y Empática

## Y tú, ¿con qué escuchas?

Antonio Pelaz Antolín

Médico-Psiquiatra y Coach Ejecutivo  
H. Clínico San Carlos  
Clínica CADAPA





# Presentación

15° curso  
actualización  
pediatría  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018





# Dinámica 1 minuto

15<sup>o</sup> curso  
actualización  
pediatría  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018



# ESCUCHA PREVIA

Prejuicios

Preocupaciones

Pensamientos

Hechos inmediatos



# COMUNICACIÓN

15° curso  
actualización  
pediatría  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018



# COMUNICACIÓN

## ACCION en COMUN

15° curso  
actualización  
pediatría  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018



# COMUNICACIÓN

## ACCION en COMUN

## HABLA + ESCUCHA

15<sup>o</sup> curso  
actualización  
*pediatría*  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018



# COMUNICACIÓN



15<sup>o</sup> curso  
actualización  
pediatría  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud

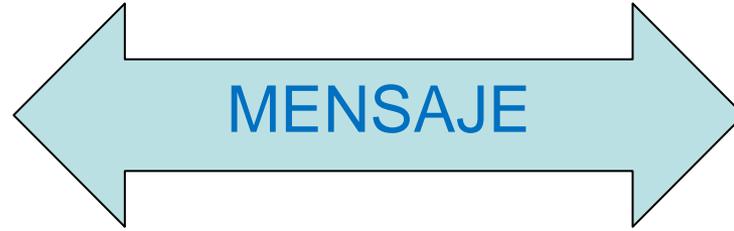


AEPap 2018



# COMUNICACIÓN

EMISOR



RECEPTOR

Piensa 100%  
Transmite 80%

Percibe 60%  
Interpreta 50%

15<sup>o</sup> curso  
actualización  
pediatría  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018



# ERRORES TIPICOS

## EMISOR

- Idea no estructurada
- Expresión imprecisa
- Frases muy largas
- Hablar sin fijarse en señales del receptor

## RECEPTOR

- No prestar atención
- Pensar su respuesta
- Fijarse más en los detalles

15<sup>o</sup> curso  
actualización  
pediatría  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018



# ¿Cómo se degrada el mensaje?

Lo que se quiere decir  
Lo que se sabe decir  
Lo que se dice  
Lo que se oye  
Lo que se escucha  
Lo que se comprende  
Lo que se acepta  
Lo que se retiene  
Lo que se acaba haciendo

15° curso  
actualización  
pediatría  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018



# Brecha interpretativa



Lenguaje **verbal** (lo que decimos) 30%

Lenguaje **no verbal** (cómo lo decimos) 70%

- Tono, volumen y velocidad del habla
- Postura, gestos
- Silencios





“Yo soy absolutamente responsable de lo que digo, pero irresponsable de lo que tú escuchas, sin embargo, es mi responsabilidad cotejar constantemente lo que yo digo con lo que tú escuchas”

– *Humberto Maturana*

15° curso  
actualización  
pediatría  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018



# Cómo reducir la brecha interpretativa

Emisor-hablante:

Receptor-oyente:

Cotejar

Verificar

Indagar

Escuchar empáticamente

15<sup>o</sup> curso  
actualización  
pediatría  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018



# COTEJAR

**Asegurarse** de que se ha entendido lo que se quería transmitir

- *“¿Qué has entendido de lo que he dicho?”*
- *“¿Tienes alguna duda?”*
- *“Para asegurarnos que los dos entendemos lo mismo, ¿puedes repetir los más importante de la conversación?”*

15<sup>o</sup> curso  
actualización  
pediatría  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018



# VERIFICAR

**Asegurarse** de que he entendido lo que se quería transmitir

- *“Permíteme comprobar que te he entendido....”*
- *“Entiendo que lo que me quieres decir es....”*



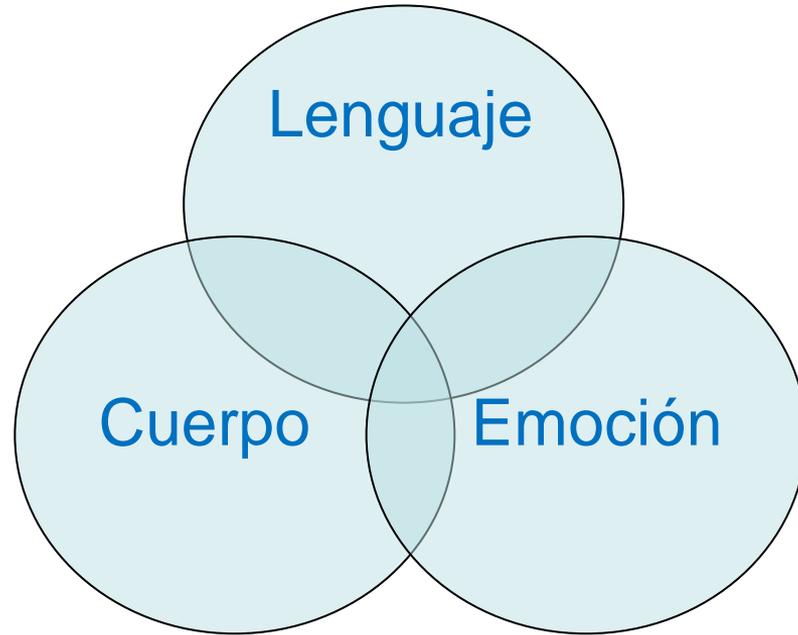
# INDAGAR

Aumentar la información para **asegurarse** de que se ha entendido lo que se quería transmitir

- “¿Puedes darme más detalles?”
- “¿A qué te refieres con...?”



# ESCUCHAR



15° curso  
actualización  
*pediatría*  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018



# ESCUCHAR

DICE

+

HACE

=

PIENSA

+

SIENTE

15<sup>o</sup> curso  
actualización  
*pediatría*  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018



Y tú, ¿con qué escuchas?

¿Es lo mismo oír que escuchar?

15º curso  
actualización  
pediatría  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018





# Patch Adams 1

15° curso  
actualización  
pediatría  
AEPap 2018



AEPap 2018





Dinámica  
Lectura de noticia  
3 Grupos



# ESCUCHAR

Escucha biológica	Oír
Escucha fingida	Sólo asentir
Escucha selectiva	Parte
Escucha activa	Conversar
Escucha empática	





# Cálculo mental

15° curso  
actualización  
pediatría  
AEPA 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPA 2018



# ESCUCHAR

Escucha biológica	Oír
Escucha fingida	Sólo asentir
Escucha selectiva	Parte
Escucha activa	Conversar
Escucha empática	sin enjuiciar, en silencio, escuchar desde el otro



- *¿Cuántos somos capaces de escuchar lo que los demás nos dicen?*
- *¿Cuántas veces hablamos en paralelo sin escucharnos los unos a los otros?*
- *Escuchar no es lo mismo que esperar nuestro turno para hablar*

15° curso  
actualización  
pediatría  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018





“Cuando alguien comprende cómo me siento yo, sin intentar analizarme o juzgarme, me ofrece un clima en el que puedo desarrollarme y madurar”

– *Carl Rogers*

15° curso  
actualización  
pediatría  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018





# Dinámica Recapitular

15<sup>o</sup> curso  
actualización  
*pediatría*  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018



# Y tú, ¿con qué escuchas?

## ¿Es lo mismo empatía que simpatía?

15º curso  
actualización  
pediatría

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018



# Empatía

DRAE

1. Sentimiento de identificación con algo o alguien
2. Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos

15<sup>o</sup> curso  
actualización  
pediatría

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018



# Simpatía

## DRAE

1. Inclínación afectiva entre personas, generalmente espontánea y mutua.
2. Inclínación afectiva hacia animales o cosas, y la que se supone en algunos animales.
3. Modo de ser y carácter de una persona que la hacen atractiva o agradable a las demás.
4. Biol. Relación de actividad fisiopatológica entre órganos sin conexión directa.
5. Fís. Relación entre dos cuerpos o sistemas por la que la acción de uno induce el mismo comportamiento en el otro



# Empatía

- Captar para comprender los sentimientos del otro
- Sin aceptarlos necesariamente
- Ver a través de los ojos del otro
- “Ponerse en sus zapatos”
- Prescinde de “pre-juicios”
- Legítima al otro
- Escucha la palabra, la emoción y la corporalidad
- Escucha “espejando” para que el otro encuentre respuesta

15<sup>o</sup> curso  
actualización  
paliativa  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Paliativa y Salud



AEPap 2018



# Simpatía

- Capta para responder a los sentimientos del otro
- Niega, juzga y critica la emoción (para calmar)
- Ver a través de los ojos del otro sin comprender
- “Ponerse en sus zapatos” sin quitarse los propios
- No prescindir de los “pre-juicios”
- Escuchar solo la palabra
- Verbaliza soluciones



# Y tú, ¿con qué escuchas?

## ¿Se puede escuchar con todo el cuerpo?

15º curso  
actualización  
pediatría  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018



# CORPORALIDAD-LENGUAJE NO VERBAL

Mirada y Contacto visual

Expresión facial

Gestos y Ademanes

Postura

Manifestaciones Vegetativas

Distancia

Velocidad de los movimientos

Vestimenta

15° curso  
actualización  
pediatría  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018



# ESPEJAR-RAPPORT

## Sintonizar



Neuronas Espejo

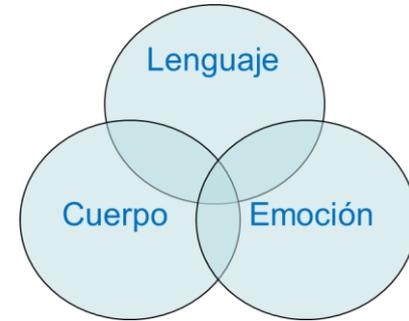


# ESPEJAR-RAPPORT

## Sintonizar

Es acompañar creando armonía y afinidad

- Imitando sutilmente la postura, incluso la respiración
- Empleando el mismo lenguaje verbal
- Espejando la emoción



# Esquema de Escucha Empática



# Dinámica

## Escucha Empática



15° curso  
actualización  
pediatría  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018



# CONCLUSIONES

## Escuchar No es

- Emitir juicios o debatir
- Interrumpir o completar
- Adelantarse
- Distraerse con otra cosa
- Dar soluciones

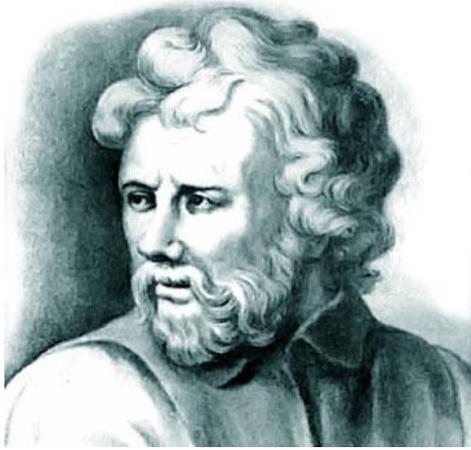


# CONCLUSIONES

## Escuchar Si es

- Mirar a los ojos
- Estar en silencio
- Verificar e indagar
- Atender al lenguaje, la emoción y el cuerpo, (y emplearlo)
- Respetar el tiempo del otro





*“La naturaleza nos dio dos ojos, dos orejas y una boca, para que pudiéramos observar y escuchar el doble de lo que hablamos”*

**- Epicteto**

**15° curso**  
actualización  
*pediatría*  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018



Escúchame...

# Guarda SILENCIO

El ejercicio del  
**SILENCIO**  
es tan importante  
como practicar la palabra

15° curso  
actualización  
pediatría  
AEPap 2018

fPS  
Fundación Pediatría y Salud



AEPap 2018

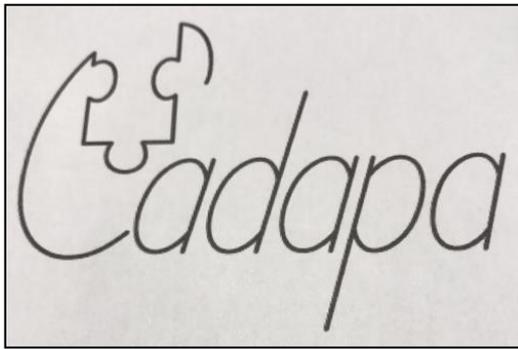




# Patch Adams 2

15<sup>o</sup> curso  
actualización  
pediatría  
fPS  
Fundación Pediatría y Salud  
AEPap 2018

Patch Adams 2



CADAPA Psicología Psiquiatría y Coaching  
C/ José Ortega y Gasset 77  
Madrid  
914313694

[apelaz@gmail.com](mailto:apelaz@gmail.com)

