



# Gestión de las emociones: taller de escucha activa

Fuente: Unsplash/ pressfoto



# ÍNDICE

- Introducción: Barreras de comunicación
- Habilidades de comunicación básicas:
  - 1. Escucha activa
    - El lenguaje no verbal
  - 2. Empatía
- Herramientas para la comunicación difícil
- Conclusiones



# BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN

## ¿Qué nos impide comunicarnos bien?

- Miedo a “decir algo mal” o no saber qué decir
- Miedo a implicarme demasiado
- Tener sensación de perder el tiempo o no estar aprovechándolo bien
- Centrarnos exclusivamente en una parte del problema, visión parcial y reduccionista
- Emitir juicios y proyectar nuestro propio sistema de valores (“hablar otro idioma”)



¿QUÉ HABILIDADES PUEDEN AYUDARNOS A  
COMUNICARNOS MEJOR?.

**ESCUCHA ACTIVA Y EMPATÍA.**



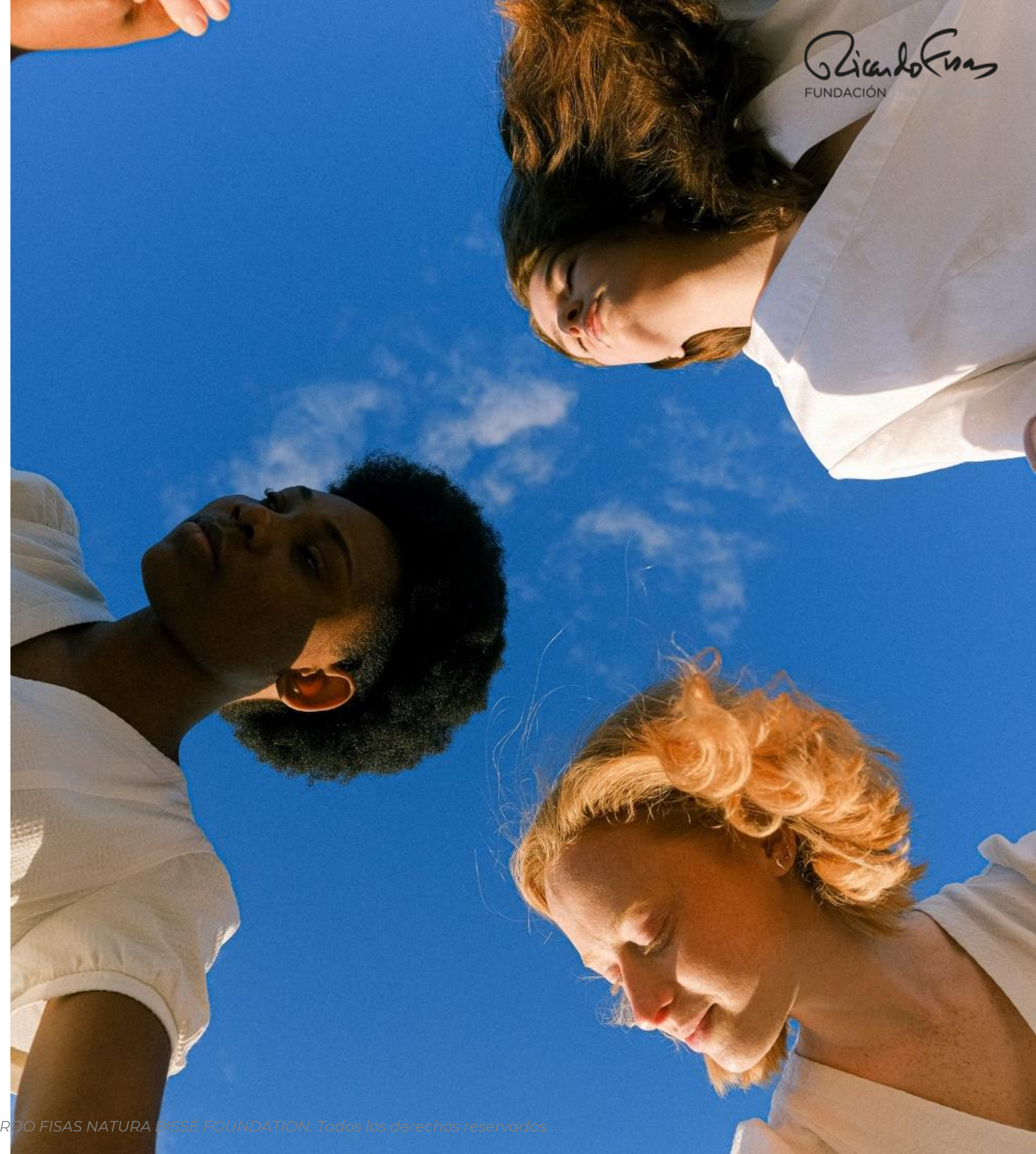
# 1. ESCUCHA ACTIVA

¿En qué nivel de escucha  
estoy en este momento?

¿Cuánto tiempo dedico  
a hablar y cuánto a escuchar?

¿Qué pretendemos con la escucha activa?

- Asegurar al interlocutor que hemos recogido y entendido el mensaje
- Animar al interlocutor a emitir nuevos mensajes





NUESTRO PEOR PROBLEMA DE COMUNICACIÓN  
ES QUE  
NO ESCUCHAMOS PARA ENTENDER.

**ESCUCHAMOS PARA CONTESTAR.**

## Cómo escuchar... estimulando

- **Con nuestro cuerpo:** postura activa, mirándole, expresión facial de atención, incentivos no verbales (mover la cabeza, acercándonos, parando...)
- **Con nuestras palabras:** repitiendo las palabras relevantes, utilizando incentivos verbales ("*hum-hum*", "*¡no me digas!*", "*¿cómo es eso?*", "*muy interesante*"...)
- **Con (actitud) respeto:** Cediendo espacio en la conversación, hablar solo para pedir aclaraciones o expresar nuestra imposibilidad de seguir escuchando





## El lenguaje no verbal:

*“¡Qué interesante!”*





# Checklist

## Escucha activa

- ✓ Mantener contacto visual
- ✓ Expresión facial adaptada
- ✓ Postura corporal receptiva
- ✓ Mantener la atención
- ✓ Emitir palabras de refuerzo
- ✓ Parafrasear o repetir el mensaje
- ✓ Hacer preguntas alusivas





## NO escuchamos bien cuando...

- Interrumpimos
- Buscamos distracciones
- Decimos “*no pasa nada*” (rechazamos sus sentimientos)
- Acabamos frases
- Creemos que lo sabemos todo
- Juzgamos o reprochamos
- Le contamos que nos ha pasado lo mismo

## 2. EMPATÍA

La empatía es más que “ponerse en lugar del otro”, puesto que implica comprender el lugar del otro.

Desde nuestros juicios y valores, no podemos entender su realidad, porque la miramos desde la nuestra.



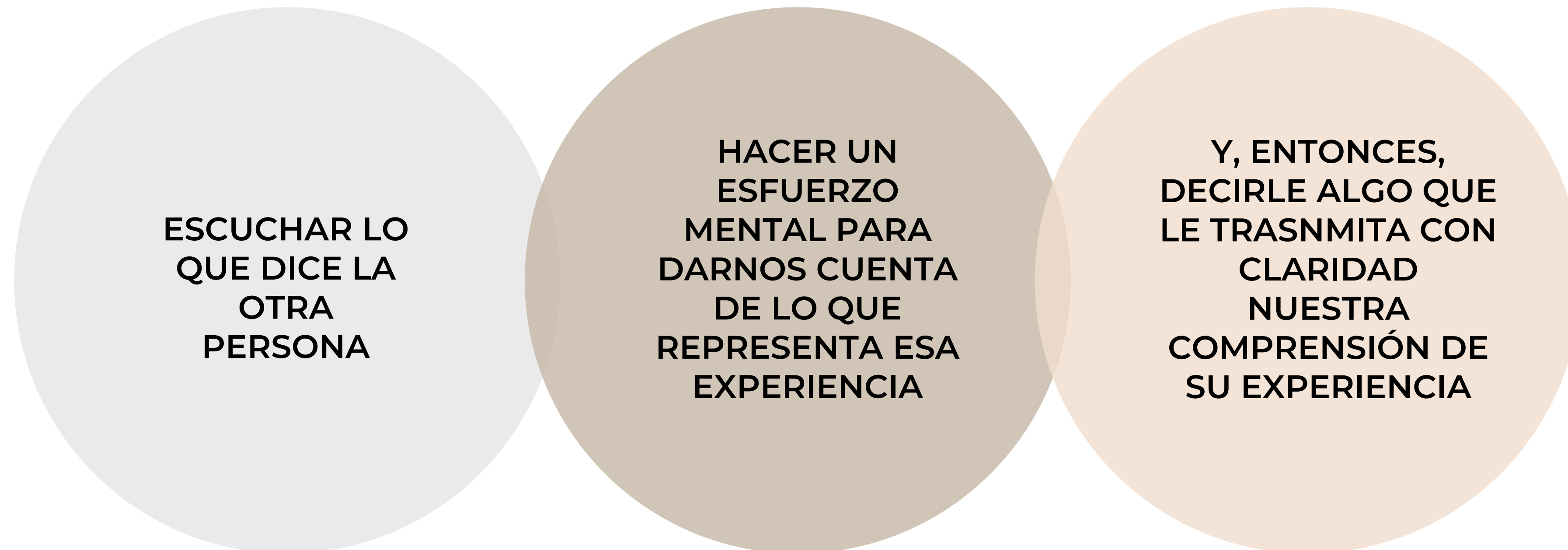


LA EMPATÍA REQUIERE

**ESTAR PRESENTE Y  
SUSPENDER EL JUICIO.**

## 2. EMPATÍA

La empatía puede ser delimitada mediante tres acciones:



- No significa estar de acuerdo con la conducta u opinión del otro (empatía vs. simpatía)
- Empatizar no siempre ha de llevar a mostrar que a uno le pasa lo mismo (*“también a mí me cuesta...”*)
- La empatía “global” (“te comprendo”) sirve de poco y suele sonar vacía
- Mucho más eficaz es la “empatía concreta”, la que determina lo que se comprende



## **FRASES EMPÁTICAS (que permiten la expresión del malestar emocional)**

- *“Vaya, parece difícil, entiendo que estés preocupada”*
- *“Una situación así es dura/complicada/estresante/impactante...”*
- *“Tienes motivos para sentirte así”*
- *“Es lógico/comprensible que...”*
- *“Supongo que al principio es normal que...”*
- *“Creo que yo en tu situación también necesitaría...”*
- *“Es difícil imaginar lo que habrás pasado”*
- *“Son momentos complicados, a veces se necesita tiempo para encontrar la manera...”*

- Usar las preguntas, abiertas y exploratorias, con curiosidad, no en modo “interrogatorio”

***“¿Y entonces que pasó?” “¿Qué te dijeron?”***

- Sugerir/recomendar, nunca imponer: evitar “lo que tienes que hacer es...”

***“Tal vez podrías...” “A algunas personas les va bien...”***

- Pedir opinión :

***“¿Y tú qué piensas?” “¿Qué crees que habría que hacer?”***

***“¿Cómo lo podríamos solucionar?”***

- Explorar fuentes de apoyo:

***“¿Quién te ayuda en esto?” “¿Quién te acompaña cuando...?”***

- Usar términos generales, evitar ser rotundo: evitar el “siempre” “seguro” “imposible”

***“Lo que suele funcionar es...”***



¿QUÉ HARÍAS SI ...?

***“¿Crees que voy a poder recuperar mi vida? El oncólogo me dice que mejor que no vuelva a trabajar... Tú que ves otras mujeres como yo, ¿qué crees que tengo que hacer?”***

**1. No responder lo que no sabemos:**

*“...cada caso es distinto...” “No lo sé...”*

**2. Reconducir al profesional adecuado**

*“...tal vez te ayudaría preguntárselo a tu enfermera/exponerle tus dudas al médico”*

**3. Evitar dar falsas esperanzas/mentir**

× *“Seguro que todo irá bien, en dos días estarás trabajando”*

✓ *“Igual es pronto para saberlo”*

**4. Empatizar con la necesidad de estar informada/con la preocupación**

*“...entiendo que te preocupe, seguro que hay cosas que echas de menos, es un cambio...”*

**5. No cuestionar las decisiones médicas**

× *“Qué raro que te haya dicho eso (el oncológico), otra clienta que tengo...”*

✓ *“Supongo que debe haber algún motivo para que...”*



***“Estoy fatal, cada día más cansada, creo que estoy deprimida  
(se pone a llorar), en casa la situación es complicada,  
creo que no se dan cuenta de que estoy enferma, cada uno va a lo suyo”***

### **¿Qué podemos hacer?**

- Escuchar activamente y/o mantener el silencio
- Permitir el llanto
- Acercamiento, contacto físico

### **¿Qué podemos decir?**

- Empatizar: “Entiendo cómo te sientes”
- Evitar frases del tipo: “No te preocupes” “Todo pasa” “No llores, tú lo que tienes que hacer es”
- Preguntar si hay algo que podamos hacer para que se sienta mejor y/o sugerir

*“Imagino que es normal, demasiadas cosas, a veces nos sentimos solas, ¿qué crees que te ayudaría a estar mejor?”*

*“Algunas personas consultan al psico-oncólogo para tener más herramientas, son profesionales que se dedican a esto, seguro que podrían orientarte/ayudarte”*

**E: “Te iría bien hidratar más esa piel para disminuir el picor”**

**C: (Enfadada, con tono tajante) “No tengo tiempo de nada, entre médicos y pruebas no me dejan en paz y además, ¿para qué? No tengo ganas de cuidarme ni creo que sirva de mucho, no paráis de decirme lo que tengo que hacer y aquí la única que lo pasa soy yo”**

- **Aceptar el derecho del paciente a mostrarse enfadado: escuchar con respeto**
  - ✓ “No era mi intención molestarte, lo siento, entiendo que estés cansada/enfadada/molesta”
- **No tomárselo como algo personal, aunque nos hayamos sentido mal**
  - ✓ “Tienes razón, no nos damos cuenta y a lo mejor os pedimos demasiadas cosas”
- **Evitar frases del tipo:**
  - ✓ “Cálmese” “No te pongas así” “No deberías irritarte de esta manera” “Si te pones así no puedo ayudarte”
- **Las expresiones de la ira son breves, no intentar argumentar ni convencer ni razonar.**
  - ✓ “Lo digo por tu bien , ya verás que te mejorará mucho...”
- **No sacar el tema hasta que la persona quiera.**
  - ✓ “Tal vez más adelante...”



# CONCLUSIONES

- La escucha activa y la empatía son habilidades básicas de comunicación en cualquier interacción, y en especial en la gestión emocional.
- El apoyo emocional implica **atender** a la realidad del otro, para acompañarle en su emoción sin intención de eliminarla.
- Importancia del lenguaje no verbal, más que de las palabras.
- Las habilidades de comunicación no son innatas, se adquieren con la práctica.



[www.fundacionricardofisas.org](http://www.fundacionricardofisas.org)

*Toda la información contenida en este material es estrictamente CONFIDENCIAL.*

*Toda la información es orientativa y está únicamente destinada a los participantes de la formación en estética oncológica para dar consejos generales sobre el cuidado de la piel. En ningún caso estos contenidos reemplazan cualquier consulta con tu médico/a o profesional médico/a. FUNDACIÓN RICARDO FISAS NATURA BISSÉ y RICARDO FISAS NATURA BISSÉ FOUNDATION han testado estos consejos con productos y tratamientos de la marca Natura Bissé®. No se hacen responsables de cualquier uso inadecuado de los consejos o de su uso con productos de otras marcas. Para cualquier duda sobre los consejos o el uso de los productos, consulta con tu médico/a, profesional médico/a o esteticista profesional especializado/a en tratamientos oncológicos. Todos los logotipos, marcas registradas y nombres comerciales de terceros que aparecen en estos materiales pertenecen a sus propietarios respectivos.*

*©2025 FUNDACIÓN RICARDO FISAS NATURA BISSÉ y RICARDO FISAS NATURA BISSÉ FOUNDATION. Todos los derechos reservados. Prohibida su reproducción total y/o parcial, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio.*