

DECALOGO DEL REFLEJO

10 claves para entrenarte en el arte de escuchar desde el corazón

Clave 1: ¿Celebración o duelo?

Cuando te pongas en “modo escucha” mientras alguien te cuenta cualquier cosa, lo primero que vas a percibir más allá de las palabras es la energía que viaja con ellas. Hazte la siguiente pregunta: ¿hay energía de celebración o energía de duelo? Y tendrás la primera pista para empezar a reflejar.

“Desde que hago gimnasia tengo más vitalidad” → Celebración

“Mi madre ya solo sale para ir a misa” → Duelo

Clave 2. Tres focos posibles para tu reflejo

Puedes reflejar muchas cosas de cada mensaje que te llega. Reflejar es todo un arte que puedes enriquecer con tu creatividad, sentido del humor... Pero, al principio, quizá te sirva de ayuda tener algunos focos hacia los que llevar la atención.. Empieza por estos 3 focos:

- Los hechos que la persona relata, lo que cuenta, lo que sucedió.
- Cómo se siente en relación a esos hechos.
- Si hay duelo, lo que le gustaría o le hubiese gustado.

Ejemplo: “Mi madre ya solo sale para ir a misa”

- Reflejo los hechos: “No está tan activa como antes, ¿No?”
- Reflejo la emoción que intuyo debajo del relato: “Estás un poco preocupada, ¿No?”
- Reflejo los “me gustaría” que intuyo debajo de la energía del duelo que percibo: “¿Te gustaría que saliera más y estuviera activa como antes? ¿Es eso?”

Clave 3. Diferentes niveles de profundidad en el reflejo

La mayoría de las conversaciones “normales” se enfocan en el nivel práctico de las situaciones: lo que pasó, lo que hice, lo que dijo el otro, lo que interpreté... Con frecuencia no se nombra lo que ocurre a nivel emocional.

Como veíamos en la clave anterior, al reflejar podemos devolverle a la persona justo eso que nos ha contado, o podemos elegir reflejar lo que intuimos que ocurre debajo de sus palabras, en el plano emocional. En este caso, obviamente, estamos haciendo una hipótesis, pero recuerda que al dar un reflejo no estamos diagnosticando o afirmando rotundamente y no pasa nada si nos equivocamos porque le damos a la persona la opción de confirmar o corregir.

También podemos combinar ambas cosas (lo práctico y lo emocional) y así crear reflejos con distintos niveles de profundidad eligiendo de forma intuitiva cuál es el más apropiado en cada situación.

La Comunicación NoViolenta promueve el uso del reflejo empático enfocado justamente en reflejar la experiencia emocional. Su intención es ayudar a quien se expresa a salir de sus juicios y bucles mentales, invitando a la persona a reconectarse consigo misma, reconociendo sus sentimientos y necesidades como lo que verdaderamente importa en el fondo de la situación y saliendo del patrón de culpabilizar a otros de lo que le pasa.

La estructura del reflejo empático es: ¿Te sientes... porque necesitas...?

Ejemplo de diferentes niveles de profundidad al reflejar: "Mis alumnos pasan de mí"

- Reflejo los hechos que imagino (nivel práctico): "Suelen hablar mientras escuchas ¿Es eso?"
- Reflejo la emoción que intuyo (nivel emocional): "Estás frustrado ¿No?"
- Reflejo los "me gustaría" que intuyo debajo del duelo (nivel emocional): "¿Te gustaría que prestaran atención mientras explicas? ¿Es eso?"
- Reflejo Empático (nivel emocional): "¿Estás frustrado porque necesitas conexión y valoración de tu trabajo?"

Nota en estos ejemplos que probablemente el reflejo empático llevará la conversación a un nivel más profundo que los otros reflejos. Pero, esto no quiere decir que sea la mejor opción. Todo depende del contexto.

Clave 4. Debajo de cada juicio hay un "me gustaría"

Cuando alguien se queja o critica, hay algo que anhela detrás. Si reflejas el juicio, aumentas el enfado. Si reflejas el deseo oculto, puedes ayudar a bajar la intensidad.

Ejemplo: "Le he cambiado el turno a Jorge mogollón de veces y para una vez que le pido que me haga un cambio me dice que no y sin inmutarse"

- Reflejo coloquial con juicio: Ya veo, Jorge tiene mucho morro, te tendría que haber hecho el cambio ¿No? (con este reflejo podemos estar alimentando el enfado de la persona).
- Reflejo la emoción que intuyo: Sorprendida y enfadada, ¿No?
- Reflejo los "me gustaría" que intuyo debajo del duelo: Te hubiera gustado que Jorge respondiera de otra manera ¿No?
- Reflejo empático: "Me llega que estás frustrada porque te gustaría sentir equilibrio entre lo que das y lo que recibes" ¿Puede ser?

Puedes practicar en tu día a día y observar los distintos lugares a los que llega la conversación según lo que decidas reflejar.

Clave 5. Reflejar no es dar la razón

Reflejar es decirle al otro que comprendo sus motivaciones para hacer lo que hace o decir lo que dice (incluso si no apruebo sus acciones o no comparto sus opiniones). Es una alternativa a juzgar y entrar en conflicto o a descartar a la persona que opina diferente.

Reflejar no es dar la razón, si no abrirte a comprender el punto de vista de la otra persona por muy diferente que sea del tuyo. Sabiendo que en el fondo de la cuestión siempre están las necesidades profundas que todas y todos compartimos y que en esa dimensión no existe el conflicto.

Ejemplo: “Todos los inmigrantes vienen a quitarnos el trabajo”

Reflejo: “¿Te gustaría sentir más seguridad y confianza respecto al futuro laboral?”

El reflejo abre una puerta. No significa justificar, sino conectar con lo humano.

Clave 6. Tus reflejos también pueden ser silenciosos

Incluso si elijo no opinar o no participar ante comentarios de otras personas con los que no estoy de acuerdo, siempre puedo intentar mirar debajo de sus juicios y conectar con sus “me gustarías” y sus anhelos profundos en lugar de juzgarlas y encasillarlas. Hacer esto me ayudará a conectar con su humanidad a la vez que entreno la mirada compasiva y mi habilidad para reflejar.

Y, en cualquier situación, a veces el reflejo es algo que puedes hacer solo para tí, a nivel interno. La intención es abrirte con curiosidad a comprender a la persona, acompañándola quizá sólo a través de una mirada y una actitud corporal que dice “te veo, te escucho”, estés o no de acuerdo con lo que comparte.

Clave 7. Para ser escuchada, empieza por escuchar

Empezar por escuchar tiene premio. Si te mantienes a la escucha de la otra persona el tiempo suficiente para que se sienta comprendida, de forma natural ella se abrirá a escucharte a tí. Ese es el mejor momento para ofrecer tu honestidad. Cuando las dos personas llegamos a sentirnos escuchadas y comprendidas, se da la magia de la conexión.

Ejemplo en pista roja o negra: “Nunca me tienes en cuenta”

¡Desafío activado! Si respiras y consigues escuchar el anhelo detrás de la frase, puedes responder: Reflejo: “¿Te hubiera gustado que contara contigo para ese plan?”

Y abrir así un camino hacia la conexión. Y si eres capaz de sostener la situación y mantenerte en la escucha y en el reflejo verás que va bajando la intensidad o el enfado de la otra persona poco a poco y en algún momento, sin duda, se abrirá a escucharte a ti y ver tu parte.

Clave 8. Si no puedes empezar por escuchar, busca escucha para tí

Es más difícil escuchar al otro cuando tú misma necesitas ser escuchada. Llenar tu necesidad de escucha buscando empatía fuera del conflicto (con tu pareja de empatía, con un amigo, con Lis, tu asistente de escucha....), te permitirá volver a la situación con más apertura y disponibilidad para poder escuchar al otro y generar conexión.

Clave 9. Es más importante “estar a la escucha” que reflejar

Reflejar también se puede automatizar, como cualquier acción que repites mucho. Si un reflejo no va acompañado de la verdadera intención de comprender, puede generar rechazo y cerrar puertas en vez de abrirlas.

Entonces un reflejo “automático” sin intención sincera de comprender no conecta. Pero si estás de verdad presente y a la escucha, incluso tus silencios, gestos o palabras espontáneas pueden generar conexión.

Clave 10. La “calidad a la segunda” también sirve

Si ya respondiste con juicio o defensa o cualquiera de los roles de no escucha, ¡no pasa nada! Siempre puedes recalculas y ofrecer un reflejo después.

Ejemplo: “¡Pero hijo, has comido demasiado! ya te dije que te iba a sentar mal”

Segunda oportunidad:

Reflejo: “Vale, entiendo que salías con hambre del cole y la comida te gustaba mucho y por eso te lo has comido todo ¿verdad?”

En resumen:

Reflejar es un arte que se entrena. Empieza por conversaciones sencillas, con personas con las que te sientas libre o entra en Lisn. Juega, prueba, equivócate, recalcula. Y cuando dudes o no sepas qué decir o hacer en una conversación, recuerda: empieza por escuchar.

Y si quieres seguir aprendiendo, el libro Saber Escuchar, escrito por Kontxi Ruiz, creadora de Lisn, es una guía imprescindible para entender cuándo y cómo usar el reflejo. Con ejemplos prácticos y un lenguaje claro, y cercano te ayudará a desarrollar esta habilidad paso a paso. Disponible en librerías y también para descarga desde la versión premium de la app.