

Serie



CÁPSULA #1

# COMUNICACIÓN EMPÁTICA

¡EN BUSCA DE LA SINTONÍA  
EMOCIONAL CON  
LAS NIÑAS Y LOS NIÑOS!



Una iniciativa de:



# COMUNICACIÓN EMPÁTICA



## ¿Qué es la comunicación empática?

La comunicación empática se refiere a espacios donde las personas adultas se disponen a sentir, comprender y disfrutar de un momento de comunicación con las niñas y los niños. Busca comprender sus experiencias, sentimientos, necesidades y puntos de vista con el fin de propiciar un estado de sintonía emocional, que potencie la construcción de vínculos afectivos seguros.



## ¿Quiénes la pueden practicar y en qué momentos?

¡Todas y todos! La comunicación empática es una excelente herramienta para fortalecer el vínculo con las niñas y los niños, y potenciar las relaciones interpersonales en general. ¡Además se puede practicar en todo momento! Las interacciones cotidianas con las niñas y los niños constituyen ricas oportunidades para poner en práctica la comunicación empática. Es decir, no existe un momento específico en el que pueda o deba implementarse, sino que todo momento es una excelente oportunidad para hacerlo. Solo basta la disposición y presencia plena de la persona adulta para poder emplearla, no requiere de material alguno.



## ¿Cuáles son los pilares de la comunicación empática?

### 1 Es una interacción recíproca del tipo “servir y devolver”.

Las interacciones “servir y devolver” funcionan como un juego de tenis o de voleibol entre dos personas:

**Servir.** La niña o el niño “sirve” (refiriéndose a realizar el saque en un juego de tenis o voleibol) cuando busca interactuar con la persona adulta a través del contacto visual, las expresiones faciales, gestos, tacto o a través de las palabras.

**Devolver.** La persona adulta devuelve hablándole, jugando, sonriendo, entre otros.

La comunicación empática se basa en este intercambio mutuo, la clave está en que esta comunicación no sólo supone una respuesta (devolver), sino una respuesta consciente, intencionada y basada en la comprensión de las necesidades, emociones y situaciones que enfrenta la niña o el niño.

## EMPATÍA

Es la capacidad para comprender y sentir lo que otra persona experimenta en su mundo interno, y de comunicar apropiadamente tal comprensión y sentimiento. Por tanto, integra aspectos cognitivos relacionados con la comprensión de otros puntos de vista; aspectos afectivos, referidos a la vivencia de la emoción de la otra persona; y aspectos conductuales, asociados con la capacidad de expresar comprensión

*(Del Prette y Del Prette, 2013).*



## 2 Requiere de la presencia plena por parte de la persona adulta.

La presencia plena consiste en centrar intencionalmente la atención en el mundo interno (propio y el de las personas que nos rodean), es decir implica enfocarse en la riqueza de los pensamientos, sentimientos, sensaciones y necesidades que se experimentan en el momento presente.

Se propone entonces que al comunicarnos practiquemos las siguientes actitudes de la presencia plena:



### Curiosidad:

interesarse por identificar los pensamientos, sentimientos, necesidades y sensaciones detrás de lo que las niñas y los niños expresan con palabras o con su cuerpo.



### Apertura y aceptación:

propiciar espacios durante las conversaciones cotidianas para que las niñas y los niños compartan sus sentimientos, necesidades, gustos y opiniones; reafirmando así que sus aportes son válidos. Además de reconocer y aceptar a la niña o el niño que tenemos enfrente, en la etapa de desarrollo en la que se encuentra y con sus condiciones particulares.



### Compasión:

cuando se estén atravesando momentos emocionalmente difíciles (ej. errores, momentos de frustración, tristeza o enojo), permitir que las niñas y los niños expresen sus sentimientos y, en lugar de regañarles o juzgarles, escoger acompañarles desde el afecto y el cuidado, reafirmando que este tipo de experiencias son parte de ser humanos.

## 3 Se basa en la comprensión de la experiencia que vive la niña o el niño.

La comprensión empática se define como el grado en que la persona adulta entiende y es consciente de lo que la niña o el niño necesita, siente y piensa en cada momento. Por lo tanto la comunicación empática:

- » Requiere de la presencia plena de la persona adulta para conocer lo que la niña y el niño experimenta en su mundo interno.
- » Consiste en captar el significado de lo que la niña o el niño comunica, en traducir sus señales y palabras, en sentimientos y necesidades.
- » Puede establecerse con las niñas y los niños de todas las edades, inclusive en ausencia del lenguaje verbal, pues los gestos y la expresión emocional, además de las palabras, son componentes vitales para la comprensión empática.

El objetivo de una comunicación empática no es dar una lección o buscar controlar el comportamiento de la niña o el niño, simplemente busca comprender su experiencia emocional y sus puntos de vista. Este tipo de interacciones son esenciales para el desarrollo del cerebro y contribuyen a la autorregulación emocional, manejo del estrés, el desarrollo de nuevas habilidades y el fortalecimiento del vínculo emocional con las personas cuidadoras.



## ¿Qué beneficios podríamos obtener?



**Vínculo emocional:** al utilizar la empatía en las conversaciones buscamos comprender el mundo interno propio y el de las niñas y los niños, así como crear interacciones recíprocas, en las cuales los aportes de quienes participan son valorados por igual. De esta forma se propicia que las niñas y los niños se sientan vistas/os y escuchadas/os y que sus necesidades sean atendidas; favoreciendo así la construcción de vínculos emocionales seguros.

**Mayor conocimiento de quiénes son las niñas y los niños:** las estrategias que se emplean en la comunicación empática permiten explorar el mundo interno de las niñas y los niños, pues se parte de un interés genuino por conocer sus sentimientos, necesidades, pensamientos, sensaciones, intereses, preferencias, opiniones y formas de percibir el mundo.



**Comprensión de los comportamientos de las niñas y los niños:** la comunicación empática acerca de los pensamientos, sensaciones, sentimientos y necesidades asociados a las diferentes situaciones que les ocurren a las niñas y los niños en los contextos en los que se desenvuelven (ej. familia, centro educativo, comunidad), permite comprender con mayor profundidad su comportamiento. Este tipo de conversación evita atribuir causas erróneas a los comportamientos desde una posición adultocéntrica y de pasar por alto (y dejar desatendido) lo que hay detrás de todas las conductas: una necesidad.

**Desarrollo de habilidades de comunicación y autorregulación de las emociones:** poniendo en práctica la comunicación empática, en la que constantemente se hacen referencias al mundo interno y se validan estas experiencias, las personas adultas modelan a las niñas y los niños habilidades de comunicación y de autorregulación emocional. Ellas y ellos aprenden a comunicarse utilizando un lenguaje de sentimientos y necesidades, lo que les facilita empatizar consigo mismas/os y con otras personas. Además, este tipo de conversaciones se convierten en oportunidades para brindarles contención y orientación durante momentos emocionalmente difíciles, lo que resulta clave para que poco a poco logren autorregularse de forma autónoma.



**Capacidad de agencia y seguridad en sí mismas/os:** las características de la comunicación empática ofrecen un lugar seguro para que las niñas y los niños compartan sus conocimientos, ideas y emociones con otras personas. Estas oportunidades de expresarse, debatir y escuchar otras experiencias están ligadas con la capacidad de agencia. Asimismo, la apertura, aceptación, interés y respeto por los mensajes que comunica la niña o el niño durante la conversación fortalecen su autoestima y seguridad en sí misma/o.



## ¿Cómo puedo ponerlo en práctica?

No existe una única forma de poner en práctica la comunicación empática, sin embargo, las siguientes pautas (o estrategias) facilitan el desarrollo de una conversación basada en la empatía:

### ● **Escuche activamente** .....

Las niñas y los niños, para poder desarrollar confianza y apertura con las personas adultas con quienes interactúan, necesitan saber que estas son capaces de escucharles. Esto no significa mantenerse en silencio, sin mostrar ninguna expresión. Al contrario, la escucha activa es más bien un comportamiento proactivo, que muestra intención comunicativa y requiere presencia: total atención y escucha de las palabras, tono de voz sensible, gestos y actitudes en coherencia con el mensaje.

**-Pregunte, no asuma:** resulta útil parafrasear lo que la niña o el niño ha dicho y preguntar para corroborar o explorar lo que siente. Por ejemplo, “¿Lo que me estás diciendo es que cuando te equivocaste en el aula sentiste miedo que la maestra te regañara?”.

**-Utilice todos sus sentidos para centrar la atención en la niña o el niño:** emplee un lenguaje corporal que comunique que se está enfocando en la conversación, por ejemplo, voltearse hacia la niña o niño, mantener contacto visual, utilizar un tono de voz tranquilo, establecer contacto físico, ponerse a su altura, dejar el teléfono a un lado, entre otros. De igual forma, preste atención al lenguaje corporal de la niña o el niño, y utilice esta información para una mejor comprensión e interpretación de sus sentimientos y necesidades.

**-Responda con sonidos o frases que animen a la niña o el niño a continuar compartiendo, por ejemplo, “¿De verdad, y qué más pasó?”, “Mmm jum”.**

### ● **Muestre empatía y valide las emociones y sentimientos de la niña o el niño** .....

**Empatizar.** Implica reconocer los sentimientos y necesidades detrás de lo que comunican con palabras, gestos o con sus comportamientos; sin juzgarles. Hacerles saber que está bien que se sientan como se sienten, que su experiencia interna es real y válida, aun cuando no se esté de acuerdo con sus elecciones o acciones.

#### Ejemplos de frases empáticas:

“Me he dado cuenta que has estado triste últimamente. ¿Qué ha pasado?”

“Me pregunto si estarás molesta por...”

“Algunas veces las niñas y los niños sienten alegría, enojo, tristeza, frustración, miedo. ¿Te has sentido así alguna vez?”

“Creo entender lo que me decís. ¿Lo que querés decir es...?”

**Validar una emoción o sentimiento.** Puede hacerse de diversas formas, por ejemplo, a través de gestos que comuniquen compasión, comprensión y afecto o por medio de expresiones tales como: “Entiendo, eso puede ser muy vergonzoso”; “Entiendo que te sintás frustrada, es difícil cuando no nos salen las cosas como quisiéramos”; “Sé que estás enojado, quizás sea mejor conversar luego”.

## ● **Comuniqué sus sentimientos y pensamientos de forma clara y respetuosa**

**Comprensión en dos vías.** En la comunicación empática no se trata únicamente de escuchar y comprender a las niñas y los niños, sino de establecer una comunicación recíproca donde la persona adulta también sea capaz de vulnerabilizarse y comunicar sus sentimientos, pensamientos y opiniones respecto lo que se habla.

Para ello la persona adulta utiliza palabras entendibles, hace uso de ejemplos para explicarse cuando se amerite y realiza preguntas para asegurarse de la comprensión por parte de la niña o el niño. Asimismo, no utiliza su autoridad para distorsionar, manipular o sacar ventaja.

Para lograr una conexión y un entendimiento con la niña o el niño es necesario reconocerle como persona con capacidad de agencia, reflexión y comunicación; por tanto, capaces de entender otros puntos de vista y de desarrollar empatía hacia otras personas.

## ● **Procure regular sus propias emociones**

Cuando se interactúa con las niñas y los niños se experimentan diversas emociones. Por ejemplo, si tenemos mucho estrés y cansancio, cuando ocurre un berrinche o en las ocasiones en que las niñas y los niños no nos escuchan, es posible que la persona adulta se desespere o frustre. Para responder con empatía es necesario hacer una pausa, para responder en lugar de reaccionar.

Es válido comunicar a la niña o el niño nuestros sentimientos y necesidades, siempre manteniendo una actitud asertiva. Esto implica no responsabilizarles por nuestros sentimientos, ni manipularles por medio de culpabilización, además de evitar gritos o cualquier tipo de violencia. Por eso se deben omitir frases como “Si usted no me hace caso me voy a poner muy triste”; “No me haga gritarle”; “¡Usted me hace perder la paciencia!”. Y en lugar de esto podemos decir “Me siento enojada. ¿Me acompañas a respirar?”; “Estoy preocupada y necesito terminar esto rápido, ¿podrías ayudarme?”.

De esta forma, no solo se evita una situación desbordada, sino que también se modela la autorregulación. Es posible que la persona adulta se encuentre estresada, triste, frustrada o experimente cualquier otra emoción intensa por aspectos no relacionados con la crianza, en estos casos también es menester utilizar estrategias que le permitan regular sus emociones, para evitar descargar sus frustraciones en la interacción con la niña o el niño.

## ● **Evite bloqueos en la comunicación**

Algunas situaciones producen bloqueos en la comunicación, para evitarlos:

**Asegúrese de haber comprendido lo sucedido.** Suele ocurrir cuando no se le da la oportunidad a la niña o niño de expresar lo que sucedió desde su perspectiva, que la persona adulta saque conclusiones erróneas e inclusive tome decisiones y actúe de forma precipitada. Una recomendación es preguntarse a sí misma/o, “¿Qué más necesito saber para entender por qué la niña o niño reaccionó de esa forma? ¿Le pregunté a la niña o el niño lo que sentía? ¿Conozco la opinión de la niña o el niño sobre lo que sucedió?”

**Ofrezca una escucha libre de juicios de valor.** Usualmente las personas adultas establecen juicios de valor basados en su propia experiencia, creencias y valores. La comunicación empática requiere identificar estos juicios y hacerlos a un lado, para practicar una escucha y comprensión con apertura y aceptación de las diversas situaciones, sentimientos y necesidades que enfrentan las niñas y los niños.

Con frecuencia han escuchado decir “Trate a las demás personas como les gustaría que le trataran”, en la comunicación empática se reformula esta frase de la siguiente forma: “Trate a las niñas y los niños de la forma que quieren y necesitan ser tratados” (Morin, 2021).

**Evite imponer soluciones a todas las situaciones.** Con frecuencia las personas adultas desean solucionarle a la niña o el niño todo reto o situación que enfrenten. No necesariamente esto es lo mejor para las niñas y los niños. Escuche y trate de entender qué fue lo que pasó y cómo puede ayudarle de la mejor forma, en ocasiones esto significa solo escucharle y validar sus emociones. Puede preguntarle cómo cree que usted puede apoyarle con dicha situación o invitar a la niña o el niño a proponer una solución si fuera necesario.

Algunas veces las niñas y los niños no necesitan que nos hagamos cargo de sus problemas, solo necesitan saber que son escuchadas y escuchados, pero no podemos escucharles si estamos constantemente hablándoles o dándoles órdenes. (Mann, 2021).

## Créditos

Fundación Paniamor, Procter & Gamble, Alianza Empresarial para el Desarrollo, Ministerio de Educación Pública.

Primera Edición, 2021.

San José, Costa Rica

SERIE NIÑEZ CIUDADANA. CÁPSULA #1 COMUNICACIÓN EMPÁTICA: ¡EN BUSCA DE LA SINTONÍA EMOCIONAL CON LAS NIÑAS Y LOS NIÑOS!

Diseño Metodológico:

Marcela González Coto y Nayuribe Sáenz Cubillo.

Diseño Pedagógico:

Valeria Ortiz Villalobos.

Coordinación y Edición Técnica:

Marcela González Coto y Nayuribe Sáenz Cubillo, Fundación Paniamor.

Guisselle Alpízar Elizondo, Johanna Coto Jiménez y Gabriela Gamboa Naranjo, Ministerio de Educación Pública.

Diseño Gráfico y Diagramación:

El Domo Comunicación

Este documento forma parte de una serie de cápsulas llamada Niñez Ciudadana. El objetivo de esta serie es brindar al personal docente, familias y personas cuidadoras de niñas y niños en primera infancia, estrategias basadas en evidencia científica, que fortalecen el vínculo seguro y promueven el desarrollo de habilidades para la vida.

## Referencias

Del Prette, A., & Del Prette, Z. A. (2013). *Psicología das habilidades sociais na infância: teoria e prática*. Editora Vozes Limitada.

Fundación Paniamor. (2020). *Crianza con Presencia Plena*. <https://paniamor.org/Resource/detail/3/recursos-digitales>

Fundación Paniamor. (2016). *Modelo de Formación Parental Somos Familia*. Marco Referencial. Costa Rica: Fundación PANIAMOR.

Mann, K. (2021, Mayo 09). *Using empathetic communication to connect with our children*. Touchtone Associates. <https://www.touchstonemaine.com/using-empathic-communication-to-connect-with-our-children/>

Morin, A. (2021, Mayo 09). *9 ways to show empathy when your child is struggling*. Understood. <https://www.understood.org/en/learning-thinking-differences/understanding-childrens-challenges/talking-with-your-child/9-ways-to-show-empathy-when-your-child-is-struggling>

Peters, K., & Kashima, Y. (2007). From social talk to social action: shaping the social triad with emotion sharing. *Journal of personality and social psychology*, 93(5), 780.

Siegel, D. (2010). *Cerebro y mindfulness: la reflexión y la atención para cultivar el bienestar*. Paidós.

Una iniciativa de:

