



ETIQUETAR EMOCIONES

EL CONCEPTO

Es escuchar la experiencia emocional de la otra persona y responder reflejándosela.

¿Y cómo lo hacemos? Pues a través de una afirmación sencilla y directa en segunda persona. Por ejemplo: “estás enfadado/a”, o “estás triste”, o “te sientes frustrado/a”.

Para poder hacerlo, es importante escuchar ignorando las palabras, y prestando atención únicamente a las emociones. Si conscientemente ignoramos las palabras, dejamos toda la capacidad procesadora de nuestro cerebro al servicio de identificar las emociones. Si prestamos atención a las palabras corremos el riesgo de que, por reacción, se nos disparen nuestras propias emociones. Etiquetar las emociones es el primer paso para acompañar. Etiquetando las emociones ayudamos a los demás a que ellos mismos comprendan lo que les está sucediendo, y puedan procesarlo. (Tienes la teoría completa en el libro de Douglas E. Noll “Desescalar”, editado por ARPA).

Ejemplo: Al terminar un curso vino un alumno y me echó en cara de forma agresiva algo que dije con respecto a un colectivo. Tuve la tentación de entrar a rebatirle, pero algo me dijo que sería inútil. Lo escuché ignorando sus palabras, pero tratando de captar lo que había en ellas. Le dije: “te frustra que haya tan poca sensibilidad con ese colectivo”. Exactamente, me dijo. Y a partir de ahí pudimos hablar de ello.

LA RECOMENDACIÓN

Cuando interactúas con una persona a la que ves presa de una potente emoción, desconecta de lo que te dice, y presta una exquisita atención a cómo te lo dice, e intenta descubrir a qué emoción está enganchado. Y si por el camino aparece una salida de tono, no te enganches a ella. Sigue observando esa emoción. Cuando tengas una hipótesis, compártela. Si estás en lo cierto, te lo reconocerá y podréis hablar. Si todavía no lo estás, continuará, y tendrás una nueva ocasión de identificar su emoción.