



VALIDAR LOS SENTIMIENTOS

Alguien de nuestro entorno nos aborda. Hecho una fiera. O muerto de miedo. O profundamente preocupado. Y nuestro instinto es calmarlo, o relativizar su preocupación o su miedo. Le intentamos explicar que quien le ha hecho enfadar no tenía esa intención, o que todo irá bien. Y de entrada, en un primer estadio, no funciona.

No funciona porque lo primero que necesitamos en estos casos es que se nos valide el sentimiento. Necesitamos oír la expresión “sí, tiene todo el sentido del mundo que te sientas así”.

Cuando alguien siente algo emocionalmente potente, lo primero es validar ese sentimiento. Y una vez validado, podemos empezar a trabajar sobre él. Podemos relativizar, razonar, o argumentar. Pero el primer paso es -de forma imprescindible- la validación.

Hay un efecto que algunos llaman “la neutralidad del escuchador” que consiste en escuchar desde una visión objetiva, emocionalmente neutra, y que hace que podamos valorar lo que nos cuentan en su justa medida. Y es una postura que en primera instancia puede resultar muy poco empática, porque hace sentir al otro que sus emociones son exageradas o injustificadas. Y como está en pleno secuestro emocional, no se lo va a tomar bien. Lo vivirá como una absoluta falta de comprensión.

Cuando alguien siente algo emocionalmente poderoso, hay dos estadios: un primer estadio en el que esa emoción lo domina. No puede en ese momento entrar en razón, porque está desconectado de ella, está sólo conectado a la emoción. Lo que necesita en ese momento es que nos pongamos de su lado de la historia y validemos su sentimiento. “sí, eso duele”, o “claro, no es para menos”. Y llegará un segundo estadio en el que la persona reconecta con la razón, sale de la pura emoción y entonces podemos hablar: “quizás no lo hizo con esa intención”, o “piensa en que hay muchas posibilidades de que eso salga bien”.

Se trata por tanto de una empatía de dos pasos: paso1, validar la emoción. Paso2, trabajarla.

Sin la validación previa, es difícil el trabajo. Porque la persona no se siente comprendida. Al mismo tiempo la validación acelera el poder pasar al segundo paso, porque una vez vemos nuestro sentimiento reconocido, la intensidad baja de inmediato.

Por tanto, no nos miremos fríamente las expresiones emocionales de los demás,. No las razonemos sin validar. Porque de entrada, son eso: emociones. Y si no las sentimos legítimas, no estaremos dispuestos a razonar.