



La formación de esta convivencia, de acuerdo al lema de este curso es sobre la escucha. En el amanecer hemos trabajado la escucha a la propia vida para poder agradecer y poder hacer cambios en aquello que necesita mejora. Vamos ahora a trabajar como escuchar a los demás de una forma activa.

1. La escucha activa

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el **saber escuchar**. La falta de comunicación que se sufre hoy día se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás. Se está más tiempo pendiente de las propias emisiones, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás. Existe la creencia errónea de que se escucha de forma automática, pero no es así. Escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye. Pero, ¿qué es realmente la escucha activa?

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. ¿Cuál es la diferencia entre el oír y el escuchar? Existen grandes diferencias. El oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. Mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye. La escucha efectiva tiene que ser necesariamente activa por encima de lo pasivo. La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.

2. Elementos que facilitan la escucha activa:

- Disposición psicológica: prepararse interiormente para escuchar. Observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- Expresar al otro que le escuchas con comunicación verbal (ya veo, umm, uh, etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

3. Elementos a evitar en la escucha activa:

- No distraernos, porque distraerse es fácil en determinados momentos. La curva de la atención se inicia en un punto muy alto, disminuye a medida que el mensaje continua y vuelve a ascender hacia el final del mensaje, Hay que tratar de combatir esta tendencia haciendo un esfuerzo especial hacia la mitad del mensaje con objeto de que nuestra atención no decaiga.
- No interrumpir al que habla.
- No juzgar.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- No rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".
- No contar "tu historia" cuando el otro necesita hablarte.
- No contraargumentar. Por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también".
- Evitar el "síndrome del experto": ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad.

4. Habilidades para la escucha activa:

Mostrar empatía: Escuchar activamente las emociones de los demás es tratar de "meterse en su pellejo" y entender sus motivos. Es escuchar sus sentimientos y hacerle saber que "nos hacemos cargo", intentar entender lo que siente esa persona. No se trata de mostrar alegría, si siquiera de ser simpáticos. Simplemente, que somos capaces de ponernos en su lugar. Sin embargo, no significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición del otro. Para demostrar esa actitud, usaremos frases como: "entiendo lo que sientes", "noto que...".

Parafrasear. Este concepto significa verificar o decir con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir. Es muy importante en el proceso de escucha ya que ayuda a comprender lo que el otro está diciendo y permite verificar si realmente se está entendiendo y no malinterpretando lo que se dice. Un ejemplo de parafrasear puede ser: "Entonces, según veo, lo que pasaba era que...", "¿Quieres decir que te sentiste...?".

Emitir palabras de refuerzo o cumplidos. Pueden definirse como verbalizaciones que suponen un halago para la otra persona o refuerzan su discurso al transmitir que uno aprueba, está de acuerdo o comprende lo que se acaba de decir. Algunos ejemplos serían: "Esto es muy divertido"; "Me encanta hablar contigo" o "Debes ser muy bueno jugando al tenis". Otro tipo de frases menos directas sirven también para transmitir el interés por la conversación: "Bien", "umm" o "¡Estupendo!".

Resumir: Mediante esta habilidad informamos a la otra persona de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración. Expresiones de resumen serían:



- "Si no te he entendido mal..."
- "O sea, que lo que me estás diciendo es..."
- "A ver si te he entendido bien..."

Expresiones de aclaración serían:

- "¿Es correcto?"
- "¿Estoy en lo cierto?"

La **escucha activa** es: escuchar bien, con atención y cuidado, tratando de comprender lo que nos dice la otra persona. Para lograrlo debemos estar presentes no sólo físicamente sino también psicológicamente.

Tenemos tendencia a no escuchar lo que nos dice la persona con la que hablamos porque vamos unos pasos por delante pensando en cuál va a ser el argumento de nuestra respuesta.

5.7 ventajas de practicar la escucha activa

- Si sabemos escuchar, los demás sentirán la confianza necesaria para ser sinceros con nosotros.
- La persona que nos habla se siente valorada. Y esta es una de las formas más baratas y más sencillas de poner en práctica la motivación.
- Escuchar tiene efectos tranquilizantes y facilita que se eliminen tensiones. Y esto es muy importante en ambientes laborales donde el estrés se está convirtiendo en el protagonista principal de las comunicaciones.
- Favorece una relación positiva con su interlocutor. Ya sea que usted ocupe o no un puesto directivo, siempre le servirá de fomentar unas buenas relaciones
- Permite llegar al fondo de los problemas y no tomar medidas de emergencia que, con el tiempo, son peor remedio que la enfermedad.
- Logramos respeto hacia nosotros de la persona que nos habla. Porque el respeto es una de esas cosas importantes en la vida, que "cuanto más se reparte más se tiene".
- Es una recompensa para la persona con la que hablamos. De ahí que deba ser utilizada con prudencia cuando nos relacionamos con personas que tienden a hablar en exceso.

6. Los enemigos de la comunicación

Hay conductas que realizamos, algunas de forma consciente y otras totalmente inconscientes, que impiden la comunicación. Por ejemplo:

- Interrumpir continuamente a la persona que nos habla.
- Juzgar cada comentario que nos hace.
- Ofrecer ayuda que no nos ha solicitado.
- Quitar importancia a los sentimientos de la otra persona con expresiones como "no te preocupes por esa tontería", "no te pongas así", etc.
- Contar "nuestra anécdota" cuando el otro está aún hablando.
- Caer en el "*síndrome del experto*": Saber lo que debemos contestar cuando el otro no ha hecho más que iniciar su relato.

7. Cuándo utilizar la escucha activa

El empleo de las técnicas de escucha activa está especialmente indicado en situaciones de mucha tensión o cuando prevemos que vamos a ser interrumpidos con frecuencia.



Documento: “La fábula de la ostra y el pez”.

Érase una vez una ostra y un pez. La ostra habitaba las aguas tranquilas de un fono marino, y era tal la belleza, colorido y armonía del movimiento de sus valvas que llamaba la atención de cuantos animales por allí pasaban. Un día acertó a pasar por el lugar un pez que quedó prendado al instante. Se sintió sumamente atraído por la ostra y deseó conocerla al instante. Sintió un fuerte impulso de entrar en los más recónditos lugares de aquél animal misterioso. Y así partió veloz y bruscamente hacia el corazón de la ostra, pero ésta cerró, también bruscamente, sus valvas. El pez, por más y más intentos que hacía para abrirlas con sus aletas y con su boca, aquellas más y más fuertemente se cerraban.

Pensó entonces en alejarse, esperar a cuando la ostra estuviera abierta y, en un descuido de ésta, entrar veloz sin darle tiempo a que cerrara sus valvas. Así lo hizo, pero de nuevo la ostra se cerró con brusquedad. La ostra era un animal extremadamente sensible y percibía cuántos mínimos cambios en el agua ocurrían, y así, cuando el pez iniciaba el movimiento de acercarse, esta se percataba de ello y al instante cerraba sus valvas. El pez, triste, se preguntaba ¿por qué la ostra le temía?, ¿cómo podría decirle que lo que deseaba era conocerla y no causarle daño alguno?, ¿cómo decirle que lo único que deseaba era contemplar aquella belleza y compartir las sensaciones que le causaban?

El pez se quedó pensativo, y estuvo durante mucho rato preguntándose qué podría hacer. ¡De pronto!, se le ocurrió una gran idea. –Pediré ayuda, se dijo. Sabía que existían por aquellas profundidades otros peces muy conocidos por su habilidad para abrir ostras, y hacia ellos pensó en dirigirse. Pero sabía que eran peces muy ocupados y no deseaba importunarles.

Deseaba que le escucharan y que le prestaran su ayuda. Comenzó a dudar si aquella idea era una buena idea. Pensó –seguro que estarán tan ocupados que no podrán ayudarme. ¿Qué pudo hacer?, se preguntó. Tras pensar algún rato llegó a la conclusión que lo mejor era informarse por otros peces que les conocían cuál era el mejor momento para abordarles, cómo tendría que presentarse. Después de informarse muy bien, eligió el momento más oportuno y hacia ellos se dirigió.

- Hola, dijo el pez. ¡Necesito vuestra ayuda!. Siento grandes deseos de conocer una ostra gigante pero no puedo hacerlo porque cuando me acerco cierra sus valvas. Sé que vosotros sois muy hábiles en abrir ostras y por eso vengo a pedir ayuda.

El pez continuó explicándoles las dificultades que tenía y los intentos por resolverlas. Llegó a decirles la sensación de impotencia que le entraba y los deseos de abandonar tras tantos intentos fallidos.

Los peces le escucharon con suma atención, le hicieron notar que entendían su desánimo pues ellos se habían encontrado en circunstancias similares. Le felicitaron por el interés que mostraba en aprender y la inteligencia que demostraba tener al pedir ayuda y querer aprender de otros.

El pez se sintió mucho más tranquilo y esperanzado, les contó los temores que tenía al pedirles ayuda y fue "abriéndose" cada vez más a toda la información que aquellos avezados peces le contaban. Escuchó con atención cómo ellos también habían aprendido de otros peces y cómo incluso hacían cursos de entrenamiento en abrir ostras. Escuchó cómo a pesar de sus habilidades había algunas ostras que les resultaban difíciles de abrir, pero ello más que ser un motivo de desánimo, esa dificultad les estimulaba a seguir investigando y reunirse para intercambiar conocimiento y mejorar sus prácticas de abrir ostras.

Los peces continuaron en animada conversación.

-Mira, algo muy importante que has de lograr es suscitar en la ostra el deseo y las ganas de comunicarse contigo.

-¿Y cómo podré lograrlo?

-De la misma manera que tú has logrado comunicarte con nosotros y "abrir nuestras valvas" de pez.

-¿Cómo?



-Tú deseabas que nosotros te escucháramos y te prestáramos ayuda. Nos has dicho que dudabas de si podrías lograrlo, ¿no es verdad?

-Sí, así es.

-Podías haberte quedado con la duda, pero en lugar de eso, diseñaste un plan de acción. Buscste información acerca de nosotros, te informaste de cual era el mejor momento de abordarnos y qué decirnos. Tú sabías que nosotros éramos muy sensibles a la expresión honesta y sincera de "necesito vuestra ayuda". También sabías que nos agrada, como a todo hijo de pez, el reconocimiento de nuestra competencia y veteranía en abrir ostras. Te confesamos que todo ello nos agradó mucho. También nos gustó tu mirada franca y serena y tus firmes y honestas palabras.

-Sí, en efecto eso es lo que hice. Ahora que lo decís mis "valvas de pez" se sintieron también abiertas al notar que me escuchabais con atención. Me agradó mucho el que os hicierais cargo de mi impotencia, ¡y por qué no decirlo!, me agradó también el que me felicitarais por pedirnos ayuda...

-Claro, todo esto suele ser recíproco, contestaron los peces.

-Muy bien, pero ¿cómo podré hacerlo con la ostra? No conozco su lenguaje, sus costumbres, sus miedos, no conozco tampoco qué es lo que le agrada...

-Bien, también has diseñado un plan de acción para "abrir la ostra". El primer paso ha sido el de visitarnos para que te informemos de sus costumbres, de sus miedos, de todo aquello que le agrada...

Te podemos decir todo aquello que suele suscitar temor en las ostras. Les asusta el movimiento brusco de las aguas, de hecho habrás observado que cuando hay tempestades y hay mucho oleaje las ostras están fuertemente cerradas. Es por eso que si te acercas a ellas cuando hay muchas turbulencias tendrás grandes dificultades para lograr que se abran. Les asusta el que algún animal se acerque de modo imprevisto. Les agrada en cambio los movimientos suaves, los besos y las caricias y el que no se entre en sus interioridades sin antes conocerse durante algún tiempo. También les agrada mucho el que se les hable en su lenguaje. Habrás observado que lanzan a través de sus valvas pequeñas pompas de aire. Si las observas con suma atención podrás aprender los códigos que utilizan.

De este modo, los peces continuaron asesorándole. Le invitaron a pasar largos ratos observando el comportamiento de la ostra. Le invitaron también a asistir a alguno de los cursillos que organizaban y le regalaron un manual: "El Manual del abridor de ostras".

Tras varias semanas de observación, aprendizaje y entrenamiento, el pez pudo por fin disfrutar con aquella bellísima ostra. Pudo, ¡al fin!, lograr entrar en las interioridades de la ostra y compartir las sensaciones que le causaba. Pudo también abrir otras ostras, incluso ostras extremadamente sensibles y que se cerraban con suma facilidad.



Lista de abreostras y cierrastras:

LISTA DE “ABREOSTRAS” (facilitadores de la comunicación)

- 1.- *El lugar o momento elegido.*
- 2.- *Estados emocionales facilitadores.*
- 3.- *Escuchar activamente.*
- 4.- *Empatizar, ponerse en el lugar del otro.*
- 5.- *Hacer preguntas abiertas.*
- 6.- *Pedir la opinión.*
- 7.- *Declarar deseos, opiniones y sentimientos (Mensajes YO).*
- 8.- *Mensajes consistentes.*
- 9.- *Aceptación o acuerdo parcial con una crítica u objeción.*
- 10.- *Acomodación del contenido a las necesidades del interlocutor.*
- 11.- *Información positiva.*
- 12.- *Ser recompensante.*
- 13.- *Utilización del mismo código.*
- 14.- *Mención de conductas y observaciones específicas.*
- 15.- *Expresar sentimientos.*

LISTA DE “CIERRAOSTRAS” (obstáculos en la comunicación)

- 1.- *Objetivos contradictorios.*
- 2.- *El lugar o momento elegido.*
- 3.- *Estados emocionales que perturban la atención, comprensión y recuerdo de los mensajes.*
- 4.- *Acusaciones, amenazas, exigencias.*
- 5.- *Preguntas de reproche.*
- 6.- *Declaraciones del tipo “deberías”.*
- 7.- *Inconsistencia en los mensajes.*
- 8.- *Cortes de conversación.*
- 9.- *Etiquetas.*
- 10.- *Generalizaciones (“siempre...”).*
- 11.- *Consejo prematuro y no pedido.*
- 12.- *Utilización de términos vagos.*
- 13.- *Ignorar mensajes importantes del interlocutor.*
- 14.- *Juzgar los mensajes del interlocutor.*
- 15.- *Interpretar y “hacer diagnósticos de personalidad” (“careces de motivación”, “tu carácter te lleva a...”)*
- 16.- *Disputa sobre diferentes versiones de sucesos pasados.*
- 17.- *Justificación excesiva de las propias posiciones.*
- 18.- *Hablar “en chino”.*
- 19.- *No escuchar.*



TIEMPO PERSONAL

Observa tu última semana, y reconoce momentos donde puedas evaluar cual ha sido tu grado de escucha.

- ¿Has sabido identificar en ese momento si tu escucha era activa de forma consciente, o te has dado cuenta que había tanta consciencia como creías?
- ¿Has sido capaz de dar claves de feedback para que la otra persona se sienta escuchada?
- ¿Has mostrado empatía o has volcado tu propia percepción frente a lo que el otro te comunicaba?

Observa en esta última semana las escucha o no que has llevado a cabo con tus hijos/as:

- ¿Has favorecido que pudieran expresarse sin sentirse juzgados?
- ¿Desde la clave que hemos visto en el documento, qué estrategias crees que te pueden ser más útiles para escucharles de forma activa?