



Podcast 13

Escucha activa: ¿cómo escuchar lo que otra persona está diciendo realmente?

Déjame hacerte una pregunta: ¿cómo cambiaría la calidad de tu interacción con los demás si pudieras pasar de reconocer las palabras a entender los sentimientos y las motivaciones que hay detrás de ellas? ¿Crees que te sentirías más o menos conectado, más o menos escuchado, más o menos cómodo con los demás?

He aquí un ejemplo. Alguna vez has oído a otra persona, o incluso a ti mismo, decir: "Estoy bien" cuando te preguntan "¿Qué te pasa?" (y en realidad estás muy lejos de estar bien). Tal vez estabas ocupado con una discusión matutina o con un mensaje de enfado o con el incumplimiento de un plazo. Aunque las palabras decían que estabas bien, apenas era cierto. Ahora imagina que otra persona no se limita a preguntarte: "¿Qué te pasa?", sino que se detiene un momento y te dice: "Sabes que me parece triste. ¿Ha pasado algo hoy? ¿Hay algo que pueda hacer por ti?". Y luego se queda durante los siguientes 10 minutos sólo para escucharte: sin interrupciones, juicios o prisas por compartir sus noticias.

Seguro que te sentirías diferente. A menudo no se trata de las palabras, sino de la intención que hay detrás de ellas, lo que hace que la escucha activa sea un proceso dinámico y compasivo. Tú también te estás comunicando con esa persona, aunque estés en silencio. Demuestras que te preocupas por ella, por sus pensamientos y sentimientos, y que estás dispuesto a tomarte el tiempo necesario para escucharla. Esto puede ser muy importante para los grupos más vulnerables, que naturalmente necesitan más atención y compasión. Esto es lo que llamamos "escucha activa".

Hay distintos tipos de escucha: uno es la escucha por sí misma. En este caso, internamente estás ocupado con preguntas como "¿Esto va a ser realmente útil para mí?" "Eso me recuerda a la época en que..." "Espero que termine pronto y pueda empezar la clase..." o puede que estés componiendo una respuesta en tu cabeza. Esto es especialmente típico en caso de que la otra persona sea crítica o estés en un debate.

Sin embargo, hay otro tipo de escucha, que suele llamarse escucha activa: en este caso, nos esforzamos por conectar con la posición de la persona que habla. Nos ayuda a estar mucho más presentes y a centrarnos en lo que la persona está diciendo y sintiendo realmente. Ayuda a expresar empatía y a no juzgar. Sin embargo, puede ser un reto: si tienes tendencia a centrarte en la solución, puede ser difícil guardar tus ideas para ti mismo y estar ahí para la otra persona. De hecho, las técnicas de escucha activa pueden ayudarte a evitar

- pensar en cómo te afecta la historia de la otra persona;
- intentar ofrecer una "solución rápida", para dejar de sentirte mal por la otra persona;
- o tratar de restar importancia al asunto por el mismo motivo.

Aun así, si quieres establecer una conexión y apoyar a la persona que tienes delante, tendrás que aprender a escuchar de forma diferente. Aquí tienes varios consejos que debes seguir:

1. No juzgues

Esto no siempre es fácil, pero dejar de lado tus propias opiniones te libera para centrarte en la perspectiva de la otra persona. Reconocer los puntos de vista y las emociones de una persona te





ayuda a apoyarla. Esto no significa que tengas que estar de acuerdo con todo lo que dice la persona; se trata de hacerle saber que te importa y que te importa.

2. Preste a la persona toda su atención

Elimine las distracciones. Asegúrate de que tienes tiempo para dedicarle a la persona y, si eso significa trasladar una conversación para después de la clase, hazlo. Darle toda tu atención demuestra respeto, y es más probable que una persona se quede tranquila cuando se siente respetada.

3. Escucha atentamente (los sentimientos y los hechos)

Empápate de las palabras, así como mantén una visión más amplia del individuo en esa situación concreta. Fíjate en el tono de voz, el lenguaje corporal y otras pistas para ir más allá de las palabras y conocer las emociones. Escucha con los oídos, los ojos y el corazón.

4. No tengas miedo del silencio

A veces lo único que necesita una persona es ser escuchada o saber que estás ahí. Presta atención al contexto y a la calidad del silencio antes de responder. Es posible que la persona esté pensando en lo que va a decir a continuación o que necesite unos momentos de silencio para refrenar sus emociones.

Una vez que creas que has proporcionado suficiente espacio y aceptación a la otra persona, ha llegado el momento de rellenar los espacios en blanco que percibas haciendo preguntas de la manera correcta. En el próximo podcast hablaremos de cómo hacer preguntas y conservar la empatía...

