

EL PROCESO DE ESCUCHA

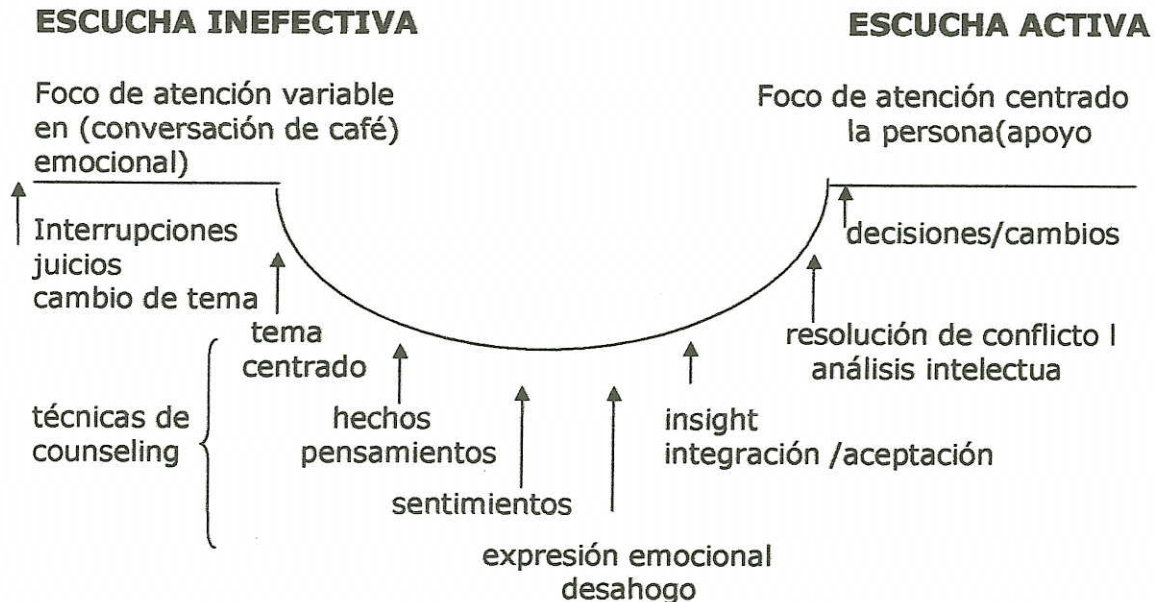
En nuestra cultura se nos ha enseñado que no es bueno mostrar y expresar lo que sentimos. La persona que suele manifestar sus emociones fácilmente se la considera "hipersensible" o "demasiado emotiva". Pero los sentimientos están ahí en cualquier caso y lo que suele pasar es que a no ser que la persona nos tenga mucha confianza, normalmente desconocemos como es en realidad y lo que siente. La forma más común de comunicarnos que utilizamos no nos anima a abrirnos fácilmente, y suele suceder que a pesar de haber vivido o trabajado con alguien durante mucho tiempo, en realidad no le conocemos, desconocemos como es la persona y lo que de verdad siente.

El proceso de escucha normalmente no es efectivo porque no somos capaces de identificar los momentos en que la persona lo único que espera de nosotros es comprensión. También por nuestra incapacidad de escuchar el tiempo suficiente y con la suficiente atención.

Normalmente, cuando escuchamos a alguien expresar una dificultad, una pérdida o un acontecimiento doloroso, su historia nos evoca nuestros propios sentimientos respecto a experiencias personales similares. Esta resonancia impide que escuchemos con atención y hace que sintamos un impulso irresistible a interrumpir al otro para contarle lo que a nosotros nos ha ocurrido o lo que su experiencia nos evoca. Esto hace que el proceso de escucha sea constantemente cortado y el otro en vez de seguir expresando sus sentimientos, debe parar y poner atención a los nuestros. El foco de atención cambia de persona y entonces tiene lugar lo que llamamos conversación de café, donde cada

uno habla de lo suyo, interrumpiéndose constantemente y nadie escucha.

Fig. 1 – EL PROCESO DE ESCUCHA.



Para que el proceso de escucha sea efectivo es necesario que la escucha sea correcta. Para ello es imprescindible seguir las siguientes pautas:

- Mantener el contacto visual: siempre hay que mirar a la persona que comparte, la mirada debe sugerir un "estoy aquí contigo, estoy a tu lado".
- La postura del cuerpo debe ser relajada: confortable, cerca del otro pero no encima. Es importante mantener una cierta distancia. ¡Echarse encima del otro es también una buena manera de interrumpirlo con nuestro deseo de contacto físico!.

- La expresión facial debe ser de empatía y comprensión. Nunca hacer gestos exagerados ni de expresión de duda o de estar distraído.
- Cuidar al máximo la expresión verbal: nunca interrumpir, nunca cambiar de tema. Estamos ahí para escuchar al otro. Nunca hablar de lo que nos ha ocurrido a nosotros.
- Saber estar en silencio con el otro. ¡Estar presente en silencio para el otro es la escucha activa más eficaz que existe (la que se hace con la boca cerrada). El silencio siempre es fértil. Después de un período de silencio la persona siempre está más centrada e interioriza más.

Por encima de todo, ¡sé tu mismo cuando escuches!. Las indicaciones que damos aquí no sirven para nada si no son auténticas. No podemos escuchar a alguien si estamos cansados, si no nos interesa el otro, si le juzgamos por lo que le ocurre, o si en ese momento los que necesitamos ser escuchados somos nosotros. La escucha más efectiva se hace desde el corazón. Por más posturas y técnicas que ensayemos, si detrás no está nuestra comprensión y compasión por el otro, la escucha no funciona.