

1. Escuchar

Está en una cena. Alguien explica anécdotas; otra persona se queja; alguien hace alarde de su ascenso. Todo el mundo está deseando hablar, contar su historia. De repente tiene la sensación de que nadie escucha. La conversación continúa y nota que los presentes tienen la mirada perdida. Tal vez estén ensayando su propia intervención. Es como si hubiesen acordado en secreto: «Seré tu público si tú eres mi público». Puede que la cena sea un éxito, pero los asistentes se van a casa sin haberse escuchado y sin conocerse en realidad.

Escuchar es una habilidad esencial para establecer relaciones y mantenerlas. Si sabe escuchar, notará que los demás acuden a usted. Los amigos confían en usted y sus relaciones se fortalecen. El éxito resulta un poco más fácil porque escucha y entiende a los demás, sabe qué quieren y qué les duele o los molesta. Tiene «golpes de suerte» porque los demás le aprecian y le quieren tener cerca.

Las personas que no escuchan son aburridas. No parecen interesadas en nadie, sólo en ellas mismas. Decepcionan a los amigos y a las parejas potenciales transmitiendo el mensaje de «Lo que tienes que decirme no me interesa». A menudo se sienten solas y aisladas. Lo triste es que las personas que no escuchan rara vez entienden qué va mal. Cambian su perfume o su colonia, se ponen ropa nueva, se esfuerzan en ser divertidas y hablan de cosas «interesantes», pero el problema subyacente continúa ahí. No resulta divertido hablar con

ellas porque su interlocutor nunca siente la satisfacción de haber sido escuchado.

No escuchar es peligroso. Se pierde información importante y no se ven venir los problemas. Al intentar entender por qué los demás hacen lo que hacen, tiene que leerles el pensamiento y rellenar con la imaginación los huecos de sus habilidades de escucha.

Escuchar es un compromiso y un cumplido. Es un compromiso para entender cómo se sienten los demás, cómo ven su mundo. Significa dejar a un lado los prejuicios y las creencias, los motivos de ansiedad y los intereses personales, para poder ponerse en la piel del otro. Intente ver las cosas desde la perspectiva de la otra persona. Escuchar es un cumplido porque comunica a la otra persona: «Me importa lo que te pasa; tu vida y tus experiencias son importantes». Las personas suelen responder al cumplido de escuchar con aprecio hacia el que escucha.

Escucha real frente a pseudoescucha

Permanecer callado mientras otra persona habla no es escucha real. La escucha real se basa en la intención de realizar alguna de las siguientes acciones:

1. Entender a alguien.
2. Disfrutar de alguien.
3. Aprender algo.
4. Brindar ayuda o consuelo.

Si quiere entender a alguien, no tiene más remedio que escuchar a esa persona. Cuando disfruta de una conversación o pretende aprender algo, el acto de escuchar se produce de forma natural. Cuando quiere ayudar a alguien a expresar sus sentimientos, usted se implica y escucha. La clave de la escucha real consiste en querer hacerlo. Por desgracia, hay muchos casos en que la pseudoescucha suplanta a la verdadera escucha. La intención no es escuchar, sino

satisfacer alguna otra necesidad. Algunas de las necesidades más habituales que satisface la pseudoescucha son:

- Hacer que los demás piensen que está interesado en caerles bien.
- Estar alerta para ver si corre el riesgo de ser rechazado.
- Escuchar una parte específica de la información e ignorar todo lo demás.
- Ganar tiempo para preparar su siguiente comentario.
- Escuchar a medias para que alguien le escuche después a usted.
- Escuchar para averiguar los puntos débiles o aprovecharse de alguien.
- Buscar los puntos débiles de un argumento para tener siempre la razón; escuchar para tener munición y poder atacar.
- Comprobar cómo reaccionan los demás para asegurarse de que provoca el efecto deseado.
- Escuchar a medias porque una persona buena o agradable lo haría.
- Escuchar a medias porque no sabe cómo retirarse sin molestar.

EJERCICIO. Todos practicamos la pseudoescucha en alguna ocasión. Los problemas surgen cuando la escucha real (la verdadera intención de entender, disfrutar, aprender y ayudar) se produce con mucha menos frecuencia que la pseudoescucha. En general, cuanta más escucha real practique, mejores serán sus relaciones. Utilice la siguiente ficha para evaluar la escucha real frente a la pseudoescucha que practica con las personas importantes para usted. Calcule el porcentaje de su escucha *real* para cada una de las siguientes situaciones:

TRABAJO

Jefe _____ %

Compañeros _____ %

_____ %

_____ %

_____ %

Subordinados _____ %

_____ %

_____ %

_____ %

FAMILIARES

Madre _____ %

Padre _____ %

Hermanos _____ %

_____ %

_____ %

Otros _____ %

_____ %

_____ %

_____ %

_____ %

CASA

Pareja _____ %

Hijos _____ %

_____ %

_____ %

_____ %

Compañero de piso _____ %

AMIGOS

Mejor amigo _____ %

Amigos del mismo sexo _____ %

_____ %

_____ %

_____ %

Amigos del sexo contrario _____ %

_____ %

_____ %

_____ %

_____ %

_____ %

_____ %

Para utilizar la información de la ficha, hágase las siguientes preguntas:

- ¿A qué personas escucha mejor?
- ¿Con quién practica más pseudoescucha?
- ¿Qué hace que resulte más fácil o más difícil escuchar a esas personas?
- ¿Hay alguna persona de las de la ficha con la que le gustaría practicar más escucha real?

Veamos otro ejercicio: elija a una persona con la que podría mejorar su relación. Comprométase durante un día a practicar la escucha real con ella. Después de cada encuentro, compruebe su intención al escuchar. ¿Ha intentado entender a la otra persona, disfrutar con ella, aprender algo o darle consuelo? Piense si ha recurrido a la pseudoescucha y qué necesidades ha satisfecho esa forma de escuchar.

Los hábitos se forman con facilidad. Si continuase realizando el ejercicio anterior durante una semana, la atención a la calidad de su escucha empezaría a ser automática.

Bloqueos a la escucha

Existen doce bloqueos a la escucha. Descubrirá que algunos los utiliza continuamente. Otros se reservan para determinados tipos de personas o situaciones. Todo el mundo utiliza bloqueos a la escucha, así que no se preocupe si muchos le suenan. Ésta es una oportunidad para tomar conciencia de sus bloqueos en el momento de utilizarlos.

COMPARACIÓN

La comparación dificulta la escucha porque el que la practica siempre intenta determinar quién es más listo, más competente, más sano emocionalmente (usted o su interlocutor). Algunas personas se

centran en quién ha sufrido más, quién es más víctima. Mientras el otro habla, tienen pensamientos de este tipo: «¿Podría hacerlo yo así de bien?», «Yo lo he tenido más difícil; no sabe lo duro que es», «Yo gano más», «Mis hijos son mucho más listos». No dejan entrar mucha información porque están demasiado ocupadas en ver si dan la talla.

LECTURA DEL PENSAMIENTO

El que lee el pensamiento no presta demasiada atención a lo que dicen los demás. De hecho, suele desconfiar. El lector del pensamiento intenta descifrar qué piensa y siente *realmente* la otra persona: «Dice que quiere ir al espectáculo, pero seguro que está cansada y quiere relajarse. A lo mejor se molesta si la animo a ir cuando en realidad no quiere». El lector del pensamiento presta menos atención a las palabras que a la entonación y los matices sutiles en un esfuerzo para ver la verdad.

Si tiene costumbre de leer el pensamiento, es probable que realice suposiciones sobre las reacciones de los demás hacia usted: «Seguro que se está fijando en lo mal que tengo la piel», «Cree que soy estúpido», «Mi timidez le ha decepcionado». Estas ideas nacen de la intuición, de sospechas y dudas vagas; tienen poco que ver con lo que la otra persona le dice en realidad.

ENSAYO

Si ensaya lo que va a decir, no tiene tiempo para escuchar. Toda su atención se concentra en la preparación y la elaboración de su siguiente comentario. Tiene que parecer interesado, pero su mente va a mil por hora porque tiene una historia que explicar o una observación que hacer. Algunas personas ensayan cadenas completas de respuestas: «Diré X, y él/ella dirá Y, y entonces yo diré Z», y así sucesivamente.



FILTRADO

Cuando filtra, escucha algunas cosas y otras no. Sólo presta suficiente atención para ver si alguien está enfadado o descontento, o si usted corre algún riesgo emocional. Cuando se asegura de que la comunicación no contiene nada de eso, deja volar su mente. Una mujer escucha a su hijo lo justo para saber si ha vuelto a pelearse en el colegio. Aliviada al saber que no es así, empieza a pensar en la lista de la compra. Un joven determina rápidamente en qué estado de ánimo se encuentra su novia. Si ella parece contenta mientras explica cómo le ha ido el día, los pensamientos de él empiezan a dispersarse.

Otra manera de filtrar consiste en evitar escuchar ciertas cosas, sobre todo si son amenazantes, negativas, críticas o desagradables. Es como si las palabras nunca se hubiesen dicho: simplemente, no se recuerdan.



JUZGAR



Las etiquetas negativas tienen un gran poder. Si prejuzga a alguien como estúpido, chiflado o incompetente, no prestará demasiada atención a lo que diga esa persona. La descarta de entrada. Si juzga precipitadamente una afirmación como inmoral, hipócrita, fascista, izquierdista o loca significa que ha dejado de escuchar y ha puesto en marcha una reacción instintiva. Una regla básica de la escucha es que los juicios deben hacerse únicamente después de escuchar y valorar el contenido del mensaje.

SOÑAR

Usted está escuchando a su interlocutor a medias, y algo de lo que dice la otra persona provoca de repente una cadena de asociaciones personales. Su vecina le explica que la han despedido, y, en un se-



gundo, usted regresa a la escena en la que le despidieron por jugar a las cartas durante aquellas largas pausas para el café. Le encantan las cartas; hace años lo pasaba fenomenal en aquellas partidas interminables. Vuelve a la realidad unos minutos más tarde, cuando su vecina le dice: «Sabía que lo entenderías, pero no se lo digas a mi marido».

Hay más posibilidades de soñar cuando se está cansado o nervioso. Todo el mundo sueña, y en ocasiones tenemos que realizar verdaderos esfuerzos para estar al tanto. Sin embargo, si sueña mucho con determinadas personas, podría ser un indicativo de una falta de compromiso para conocerlas o apreciarlas. Significa, como mínimo, que no valora lo que esas personas puedan decirle.

IDENTIFICACIÓN

Consiste en identificar con su propia experiencia aquello que alguien le dice. Una persona quiere explicarle que tiene dolor de muelas, pero eso le recuerda aquella ocasión en la que tuvo que operarse de encías retraídas. Se lanza a contar su historia antes de que la otra persona pueda terminar su relato. Todo lo que escucha le recuerda algo que ha sentido, hecho o sufrido en el pasado. Está tan ocupado con esas historias sobre su vida que no hay tiempo para escuchar o conocer realmente a la otra persona.

CONSEJOS

Usted es el gran solucionador de problemas, siempre dispuesto a ayudar y a sugerir. Le basta con escuchar unas cuantas palabras para empezar a buscar el consejo adecuado. Sin embargo, mientras inventa sugerencias y convence a alguien para que «lo intente», podría perderse lo más importante. No escucha los sentimientos y no reconoce el dolor de la otra persona, que continúa sintiéndose sola porque usted ha sido incapaz de escuchar y de limitarse a estar ahí.

DISCUSIONES

Este bloqueo a la escucha le hace discutir continuamente con los demás. La otra persona nunca se siente escuchada porque usted siempre se muestra en desacuerdo. De hecho, gran parte de su esfuerzo se centra en encontrar motivos de disensión. Adopta posturas extremas y expresa con claridad sus creencias y sus preferencias. La manera de evitar las discusiones consiste en repetir y reconocer lo que ha escuchado. Busque algo con lo que esté de acuerdo.

Un subtipo de discusión es la crítica. Consiste en utilizar comentarios sarcásticos para menospreciar el punto de vista de la otra persona. Por ejemplo, Helen empieza a explicarle a Arthur sus problemas en una clase de biología. Arthur dice: «¿Cuándo vas a demostrar la inteligencia necesaria para dejar esa clase?». A Al le molesta el ruido de la televisión. Cuando se lo comunica a Rebecca, dice: «Por Dios, el rollo de la tele otra vez no». La crítica es el bloqueo estándar a la escucha en muchos matrimonios. Provoca el uso de patrones estereotipados en la comunicación según los cuales cada uno repite una letanía hostil y de sobras conocida.

Un segundo tipo de discusión es el *descuento*, y hace referencia a las personas que no soportan los cumplidos: «Pero si yo no he hecho nada», «¿Qué dices? Pero si no podía andar», «Eres muy amable, pero no cuela». La técnica básica del descuento consiste en quitarse mérito en cuanto se recibe un cumplido. Hay personas que se quedan con la sensación de que los demás no escuchan sus cumplidos. Y en este caso tienen razón.

TENER RAZÓN

Tener razón significa que recurrirá a los medios necesarios (deformar los hechos, empezar a gritar, poner excusas, realizar acusaciones, sacar a relucir errores del pasado) para evitar equivocarse. No soporta que le critiquen y que le corrijan, y es incapaz de aceptar sugerencias.

cias para cambiar. Sus convicciones son inamovibles. Y dado que no va a reconocer que sus errores son errores, sigue cometiéndolos.

DESVÍO

Este bloqueo a la escucha se produce cuando se cambia de tema repentinamente. Desvía la conversación cuando se aburre o se siente incómodo con un tema. Otra manera de desvío consiste en el uso del humor. Responde a lo que se dice con una broma o un comentario sarcástico para evitar la incomodidad o el nerviosismo que le produce escuchar en serio a la otra persona.

APLACAR

«Claro... Claro... Es cierto... Lo sé... Por supuesto que sí... Increíble... Sí... ¿De verdad?» Quiere ser amable, agradable, comprensivo. Quiere caer bien y se muestra de acuerdo en todo. Desea evitar los conflictos. Puede que escuche a medias, lo suficiente para captar la idea, pero en realidad no se implica. Se limita a calmar los ánimos en lugar de conectar y analizar lo que se dice.

Analizar los bloqueos

Ahora que ya ha leído la información sobre los bloqueos a la escucha, probablemente tendrá una idea de los que le afectan a usted. Tome nota de cada bloqueo que le parezca característico de su manera de evitar la escucha. Tras identificar sus bloqueos podrá empezar a analizar a quién bloquea. También podrá averiguar qué persona o tipos de personas le provocan determinados bloqueos. Por ejemplo, es posible que discuta con su madre, pero que practique el desvío con su mejor amigo, o tal vez aplaca a su jefe y ensaya con él, pero da muchos consejos a sus hijos.

En los siguientes ejercicios analizará los bloqueos a la escucha que utiliza habitualmente, cuáles tiende a usar con cada persona, y con qué frecuencia y en qué situaciones recurre a ellos. Cuando haya analizado sus patrones de escucha, el último ejercicio le ayudará a introducir pequeños cambios que le permitirán convertirse en un mejor escuchador en el futuro.

EJERCICIO. Anote qué bloqueos a la escucha acostumbra a utilizar con las personas importantes en su vida. Tenga en cuenta que en muchos casos es posible que utilice más de un bloqueo.

Persona	Bloqueos
TRABAJO	
Jefe _____	_____
Compañeros _____	_____
_____	_____
_____	_____
Subordinados	
_____	_____
_____	_____
_____	_____
FAMILIARES	
Madre _____	_____
Padre _____	_____
Hermanos	
_____	_____
_____	_____

Otros

_____	_____
_____	_____
_____	_____

CASA

Pareja _____

Hijos

_____	_____
_____	_____
_____	_____

Compañero/a de piso

AMIGOS

Mejor amigo _____

Amigos del mismo sexo

_____	_____
_____	_____
_____	_____

Amigos del sexo contrario

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Observe su patrón de bloqueo. ¿Bloquea más en casa o en el trabajo, con los amigos del mismo sexo o con los del sexo contrario? ¿Algunas personas o situaciones provocan el bloqueo? ¿Recurre más a un tipo de bloqueo, o utiliza diferentes tipos según las personas y las situaciones?

EJERCICIO. Como ayuda para sistematizar su análisis de los bloqueos, resérvese un día para realizar los cinco pasos siguientes. Tenga en cuenta que el objetivo de este ejercicio no consiste en eliminar los bloqueos a la escucha, sino en incrementar su conciencia del modo y la frecuencia con que los utiliza.

1. Seleccione el bloqueo que más utiliza.
2. En una hoja de registro, anote cuántas veces ha utilizado el bloqueo en ese día.
3. ¿Con quién ha utilizado más el bloqueo?
4. ¿Qué temas o situaciones desencadenan el bloqueo con más frecuencia?
5. Cuando empezó el bloqueo, ¿cómo se sentía? (rodee con un círculo los estados con los que se sienta identificado).

aburrido	nervioso	irritado	herido	celoso
frustrado	acelerado	desanimado	criticado	
excitado	preocupado	atacado	cansado	
Otros	_____			

Este ejercicio de toma de conciencia se puede repetir con todos los bloqueos que desee analizar. Analice un solo bloqueo por día.

EJERCICIO. Después de tomar conciencia, tal vez desee cambiar algo de su conducta de bloqueo. Resérvese otros dos días para la siguiente actividad:

1. Seleccione a una persona importante a la que le gustaría dejar de bloquear.
 2. Anote en un registro cuántas veces bloqueó a esa persona el primer día.
 3. ¿Qué bloqueos utilizó?
 4. ¿Qué temas o situaciones desencadenaron los bloqueos con más frecuencia?
 5. El segundo día, evite conscientemente el uso de sus estrategias de bloqueo con la persona elegida. En su lugar, intente parafrasear (véase la siguiente sección). Realice un compromiso real de escuchar. Observe y anote cómo se siente y qué ocurre cuando se resiste al bloqueo. (Nota: no espere milagros. Si experimenta una reducción del 50 % del bloqueo, ya es un éxito.)
-

Al principio es posible que se sienta nervioso, aburrido o irritado. Tal vez se descubra evitando una estrategia de bloqueo sólo para maquinarse otra. La conversación puede tomar giros incómodos. O quizá comparta y revele cosas que antes se guardaba. Actúe de manera científica. Observe objetivamente qué ocurre. Analícelo. ¿Se siente mejor así que con la forma habitual de funcionar con la persona elegida? En caso negativo, prolongue el ejercicio durante una semana. Observe cómo va desarrollando el hábito de comprobar la calidad de su escucha.

Cuatro pasos hacia la escucha eficaz

Existen cuatro pasos para llegar a la escucha eficaz: escuchar activamente, escuchar con empatía, escuchar con actitud abierta y escuchar de manera consciente.

ESCUCHA ACTIVA

Escuchar no significa permanecer quieto con la boca cerrada. Eso lo hace un cadáver. Escuchar es un proceso activo que requiere su participación. Para entender plenamente el significado de una comunicación, lo habitual es hacer preguntas y comentarios. En el toma y daca que continúa, cada uno de los participantes entiende mejor lo que se ha dicho. Van más allá de limitarse a absorber de forma pasiva lo que se dice, y se convierten en colaboradores en el proceso de comunicación. Escuchar activamente implica parafrasear, aclarar y hacer comentarios.

Paráfrasis

Parafrasear significa decir con sus propias palabras lo que cree que alguien acaba de decir. La paráfrasis es absolutamente necesaria para una buena escucha. Le mantiene ocupado intentando entender el significado de las palabras de la otra persona, no en plantear un bloqueo. Puede parafrasear utilizando introducciones del tipo: «Lo que has dicho es que...», «En otras palabras...», «Así que, básicamente, te sentiste...», «A ver si lo entiendo. Según tu punto de vista, lo que estaba pasando era que...», «Lo que pasó fue que...», «¿Quieres decir que...?». Debe parafrasear cada vez que alguien diga algo importante para usted. Pruébelo y obtendrá cinco grandes beneficios:

1. La gente agradece realmente que la escuchen.
2. La paráfrasis detiene el avance de la ira y apacigua las crisis.
3. La paráfrasis impide los errores de comunicación. Las hipótesis falsas, los errores y los malentendidos se corrigen en el momento.
4. La paráfrasis le ayuda a recordar lo que se ha dicho.
5. Cuando recurra a la paráfrasis, descubrirá que resulta mucho más difícil comparar, juzgar, ensayar, discutir, aconsejar, des-

viar, soñar, etc. De hecho, la paráfrasis es el antídoto contra la mayoría de los bloqueos de la escucha.

Si la paráfrasis es tan estupenda y resuelve muchos de los males de la comunicación, ¿por qué no la utiliza todo el mundo? Deberíamos hacerlo. Sin embargo, en los colegios no se enseñan técnicas básicas para la vida, y la mayoría de las personas aprenden a escuchar con ejemplos. Hay muchos malos ejemplos.

Para practicar la paráfrasis, realice el siguiente ejercicio. Elija a un amigo al que le guste probar cosas nuevas. Explíquelo que quiere mejorar sus técnicas de escucha. La tarea de su amigo consiste en explicarle algo importante que le haya ocurrido. Básicamente, lo único que tiene que hacer es hablar. En cuanto a usted, debe parafrasear de vez en cuando lo que su amigo vaya diciendo. Exprese a su manera lo que ha escuchado hasta el momento y averigüe si lo ha entendido bien. Cada vez que parafrasee, su amigo tendrá que decidir si realmente le ha entendido; le corregirá si se equivoca, y usted incorporará esas correcciones en un nuevo intento de paráfrasis. Continúe con el ejercicio, parafraseando y corrigiendo, hasta que su amigo esté satisfecho porque se siente escuchado.

Tal vez se sorprenda ante lo mucho que se tarda en ocasiones en aclarar las confusiones y llegar a un acuerdo sobre lo que se ha dicho. Los malentendidos se producen con mucha facilidad.

Aclaraciones

Las aclaraciones suelen acompañar a las paráfrasis. Aclarar algo consiste en hacer preguntas para completar la información. Dado que su intención es entender completamente lo que se está diciendo, tiene que pedir más información, más contexto, con frecuencia. Tiene que conocer las circunstancias. Las aclaraciones le ayudan a agudizar el centro de la escucha para que usted pueda recibir algo más que generalizaciones vagas. Escucha la narración de los hechos en el

contexto de lo que alguien pensó y sintió, la historia relevante. Las aclaraciones también permiten que la otra persona sepa qué le interesa a usted; transmiten el mensaje: «Estoy dispuesto a colaborar para conocerte y entenderte».

Comentarios

La escucha activa depende de los comentarios. Usted parafrasea y aclara lo que se dice, y se espera que lo entienda. Este es el punto en el que puede hablar sobre sus reacciones. Puede compartir lo que ha pensado o sentido de un modo imparcial. No significa volver a caer en las discusiones o las identificaciones; significa compartir lo que ha ocurrido en su interior.

Ahora es un buen momento para revisar sus percepciones. Ha observado el lenguaje corporal y ha escuchado el tono de voz de su interlocutor. Ha percibido detalles que parecían revelar lo que sentía la otra persona. También es posible que haya sacado conclusiones sobre el contenido de la comunicación. Para revisar las percepciones, transforma lo que ha visto y oído en un intento de descripción: «Quiero entender tus sentimientos; ¿es así [descripción] como te sientes?», «Después de escucharte, me pregunto si [descripción] es lo que está ocurriendo realmente». Todo esto se hace sin aprobación o desaprobación, únicamente con el deseo de comprobar si sus conjeturas son ciertas.

Los comentarios también ayudan a la otra persona a entender el efecto de su comunicación. Ofrecen otra oportunidad para corregir errores y malentendidos, y para obtener un punto de vista nuevo y valioso: el suyo.

Existen tres reglas importantes para hacer comentarios: tienen que ser inmediatos, honestos y de apoyo. *Inmediatos* significa aportar sus comentarios en cuanto entienda plenamente la comunicación (después de parafrasear e introducir aclaraciones). Si pospone sus comentarios, aunque sea por unas horas, perderán parte de su valor.

Honestos significa transmitir su verdadera reacción, no algo sacado de una novela. No es necesario arremeter contra alguien para transmitir su reacción. De hecho, la brutalidad rara vez es honesta. Los comentarios deben ser honestos y de apoyo. Puede expresar con amabilidad lo que necesita decir sin dañar a nadie ni hacer que el otro se ponga a la defensiva. Por ejemplo, «Tengo la sensación de que no me lo estás contando todo» es un comentario más comprensivo que «Me estás ocultando algo». «Creo que hay una posibilidad real de que hayas cometido un error» muestra más apoyo que «Has hecho el tonto».

ESCUCHAR CON EMPATÍA

Sólo existe una condición para escuchar con empatía: tener en cuenta que todos intentamos sobrevivir. No tiene que caerle bien todo el mundo ni estar de acuerdo con todos; basta con reconocer que comparte la misma lucha. Usted intenta sobrevivir tanto física como psicológicamente cada segundo de cada día. Cada pensamiento, cada elección, cada movimiento están diseñados para preservar su existencia.

Los actos ofensivos, desconsiderados, falsos y violentos son estrategias para minimizar el dolor (muerte) y aferrarnos a la vida. Algunas personas poseen mejores estrategias de supervivencia que otras. Y algunas son totalmente incompetentes y convierten en un desastre todo lo que tocan. Viven menos físicamente, y tienen una muerte psicológica temprana debido a la depresión o la ansiedad crónicas.

Escuchar con empatía significa decirse «Es duro escuchar esto, pero es otro ser humano intentando vivir». Hágase esta pregunta: «¿En qué medida esa creencia o esa decisión, aunque al final fracase, reduce la ansiedad de esa persona o satisface algunas necesidades?».

Su capacidad de escuchar de forma natural se reduce cuando al-

guien está enfadado, si critica o si se recrea en la autocompasión. Si le cuesta escuchar con empatía, hágase las siguientes preguntas:

- ¿De qué necesidad surge (la ira, etc.)?
- ¿Qué peligro está experimentando esa persona?
- ¿Qué está pidiendo esa persona?

ESCUCHAR CON ACTITUD ABIERTA

Resulta difícil escuchar cuando se juzga y se buscan fallos. Toda la información se mezcla y se confunde mientras usted construye un marco para ignorar a una persona o sus ideas. Tiene que escuchar de manera selectiva, filtrar todo lo que tiene sentido y descartar lo que parezca falso o estúpido. Recopila y almacena las «estupideces» para poder compartirlas más tarde con una audiencia comprensiva.

Los juicios pueden resultar muy gratificantes, pero así es como se pagan:

- Si sus opiniones resultan ser falsas, usted es el último en saberlo.
- No crece intelectualmente porque sólo escucha puntos de vista que comparte de antemano.
- Ignora a personas de valía porque no está de acuerdo con sus ideas.
- Los demás dejan de interesarse por usted porque discute y no escucha.
- Se pierde información importante.

Casi todo el mundo tiene dificultades para escuchar con actitud abierta. Nadie quiere ver a sus vacas sagradas reducidas a hamburguesas ni afrontar determinados hechos sobre uno mismo. Nadie quiere creer que una persona desagradable haya dicho algo digno de atención. En esos casos se desea discutir por naturaleza, acallar con gritos a esa persona.

El temor a equivocarse tiene unas proporciones enormes. Se debe

a que sus opiniones y creencias están íntimamente ligadas a su autoestima. Estar equivocado puede equivaler a ser estúpido, malo o inútil. Sería un gran paso adelante que las creencias y las opiniones se viesen como hipótesis temporales que se mantienen hasta que se desaprueban o se modifican. En lugar de basar la autoestima en tener razón, podría convertir su autoimagen en la de alguien que quiere encontrar la verdad por encima de todo.

Escuchar con actitud abierta es una habilidad que se puede aprender. El siguiente ejercicio, llamado *inversión*, conviene probarlo con alguien de confianza. Elija un viejo desacuerdo no muy explosivo. Cada uno de ustedes expone su visión del argumento. A continuación, inviertan los papeles y defiendan la posición contraria. Háganlo convencidos, tratando de echar por tierra el punto de vista del otro. Intente ganar el combate desde el otro lado. No se detenga hasta que se sienta inmerso en el punto de vista que antes rechazaba. Cuando terminen, compartan la experiencia.

Obviamente, la inversión no se puede practicar de forma continuada. Lo que puede hacer, a modo de ejercicio para tener una actitud más abierta, es actuar como un antropólogo. Imagine que la persona con la que está hablando procede de otro país con costumbres y modos de pensar distintos. Su tarea consiste en averiguar en qué consiste su punto de vista y ver cómo encaja en su visión del mundo, en su historia y en su sistema social.

La regla más importante para escuchar con actitud abierta consiste en escuchar toda la exposición, la comunicación completa, antes de juzgar. Las valoraciones prematuras no tienen sentido porque no se dispone de toda la información.

ESCUCHAR DE MANERA CONSCIENTE

La escucha consciente presenta dos componentes. El primero consiste en comparar lo que se dice con sus propios conocimientos de la historia, de las personas y de cómo son las cosas. Hágalo sin

juzgar, sólo percibiendo cómo encaja la comunicación con hechos conocidos.

La segunda forma de escuchar de manera consciente consiste en escuchar y observar si hay coherencia. ¿El tono de voz, el énfasis, la expresión facial y la postura de la otra persona encajan con el contenido de su comunicación? Si alguien le está explicando que su padre acaba de morir, pero sonrío y se inclina cómodamente hacia atrás mientras entrelaza las manos detrás de la cabeza, el mensaje no tiene sentido. No hay coherencia. Si el cuerpo, el rostro, la voz y las palabras no encajan, su tarea como receptor consiste en aclarar y realizar comentarios sobre esa discrepancia. Si no lo hace, estará permitiendo que el mensaje sea incompleto o confuso.

Si desea practicar la detección de incoherencias, vea comedias de televisión. Gran parte del humor se basa en los desajustes entre expresión y contenido.

Escucha total

Los demás quieren que escuche, y buscan señales que demuestren que está escuchando. Para ser un escuchador total:

- Mantenga el contacto visual.
- Inclínese ligeramente hacia delante.
- Refuerce al hablante asintiendo con la cabeza o parafraseando.
- Aclare el mensaje haciendo preguntas.
- Evite las distracciones.
- Comprométase a entender lo que se dice aunque esté enfadado o molesto.

Escucha para parejas

Probablemente, la aplicación más importante de las técnicas de escucha se produce en la comunicación con la pareja. El proceso

llamado *comunicación recíproca* proporciona una estructura en la que los dos miembros de la pareja pueden escucharse mutuamente. Funciona de la siguiente manera: cuando hablen sobre un tema conflictivo, túrnense en el papel de emisor y receptor y cámbiense los papeles cada cinco minutos.

Cuando usted sea el emisor:

- Explique su punto de vista brevemente.
- Evite la culpabilización y el insulto. No acuse y no se centre en los fallos de su pareja.
- Hable desde su propia experiencia. Céntrese en lo que quiere y en lo que siente.

Cuando usted sea el receptor:

- Ponga toda su atención para entender los sentimientos, las opiniones y las necesidades de su pareja.
- No discrepe, discuta ni corrija nada de lo que su pareja diga.
- Puede hacer preguntas para aclarar una cuestión, pero no para debatir y exponer su propio punto de vista.

Después de que el emisor haya intervenido durante cinco minutos, el receptor hace un resumen aplicando la técnica de la paráfrasis. Si en el resumen del receptor falta algo importante, o hay algo que no ha entendido bien, el emisor puede aclararlo y volver a explicarlo hasta que se sienta completamente escuchado.

Cuando terminen la primera ronda, cámbiense los papeles. El emisor se convierte en el receptor, y viceversa. Sigán las mismas instrucciones hasta que el segundo hablante se sienta completamente entendido.

La comunicación recíproca se puede aplicar prácticamente a cualquier tema problemático. Sus principales virtudes son que ralentiza la comunicación, de manera que es menos probable que se den conflictos, y favorece la claridad en cuanto a las necesidades y los sentimientos de cada parte.