

Aprender a escuchar bien

Carlos Alemany

4

*“Nos han sido dadas dos orejas,
pero en cambio sólo una boca,
para que podamos oír más
y hablar menos”*

Zenón de Elea

INTRODUCCIÓN

Zenón de Elea era un buen observador fenomenológico de lo que ocurría en la vida cotidiana de entonces: ya aquella gente parece que no paraba de hablar, en cambio oía/escuchaba muy poco. Curiosamente su aforismo de entonces, hoy, 25 siglos después, sigue teniendo plena actualidad. Porque además la era de la comunicación nos ha potenciado una increíble mejora en la transmisión y almacenamiento de la información: el mundo de la informática, los walkman, el teléfono inalámbrico, la antena parabólica... y ahora ya la vía digital, para someternos a la tensión de escoger entre 125 películas distintas e interesantes...

¿Nos ha potenciado todo esto la mejora de las relaciones interpersonales, medidas por nuestra capacidad de estar presentes unos a otros, de escucharnos, de ayudarnos a autoexplorar mejor o de facilitarnos la palabras que indica un significado más preciso?

Nos tememos que no, sino todo lo contrario: cada vez encontramos más personas solas en medio del alboroto, de los ruidos y de esta tecnología punta. Cada vez encontramos más personas que no saben a quién expresar sus sentimientos: los del día a día y aquellos otros más importantes de los momentos cruciales.

DOS FALSOS MITOS SOBRE EL ESCUCHAR

A pesar de su importancia, la mayoría de la gente tiene ideas no siempre exactas sobre lo que comporta escuchar a otros. Veamos un par de esos “*falsos mitos*”:

a) Escuchar y oír son la misma cosa: Cuando hablamos de “oír”, estamos subrayando el proceso fisiológico que tiene lugar cuando las ondas recibidas causan una serie de vibraciones que son transmitidas al cerebro. El escuchar, en cambio, tiene lugar cuando el cerebro reconstruye estos impulsos electromagnéticos y forman una representación del sonido original a la que se le asigna un determinado significado. En ese sentido, el “oír” no puede ser parado porque el sentido del oído recoge las ondas del sonido y las transmiten al cerebro las quieras o no las quieras.

El escuchar, en cambio, no es algo tan automático y tenemos la experiencia de que muchas veces **oímos pero no escuchamos**. A veces incluso deliberadamente no queremos escuchar, por diversas razones: porque el tema es aburrido, porque no nos dice nada, porque el sonido es irritante, etc. Otras veces dejamos de escuchar cuando nos damos cuenta de que “eso ya lo he oído antes”, con lo que cerramos las puertas a una nueva información o simplemente a una nueva forma de presentar la información. La gente que confunde el oír con el escuchar, a menudo piensan que realmente están escuchando a otros cuando, de hecho, están simplemente oyendo sonidos. La verdadera escucha es un proceso activo que envuelve aspectos más complejos que el acto pasivo de oír, aunque sin el umbral mínimo de audición sería imposible la escucha.

Este acto fisiológico de la audición tiene lugar cuando se producen ondas de una frecuencia de entre 125 y 8.000 ciclos por segundo y de una fuerza de entre 55 y 85 decibelios. Entonces es cuando el sentido del oído puede captarlas y reaccionar. La audición está también afectada por lo que se ha llamado “*fatiga auditiva*”, que puede ser una pérdida temporal de la audición causada por una continua exposición al mismo tono o intensidad. Por ejemplo, la gente que permanece largo rato en una discoteca puede experimentar esta fatiga auditiva y si la exposición es más permanente, la pérdida puede resultar igualmente permanente (Adler, Rosenfield, *Interplay*, 1980, pág. 195).

Después que los sonidos se han convertido en impulsos electroquímicos y transmitidos al cerebro, una decisión –a menudo inconsciente– es hecha respecto a prestar atención al oído o no. Siendo verdad que el proceso de escuchar empieza primero como fisiológico, enseguida se convierte en proceso psicológico. En efecto, las necesidades, deseos, motivaciones, percepciones y

experiencias pasadas de los individuos son los que determinarán la primacía de la atención y señalarán cuáles, de todos los estímulos recibidos, focalizan más la atención y en ese sentido son éstos los escuchados.

Finalmente, otros aspectos que tienen que ver con el proceso que va del oír al escuchar son: el elemento de la comprensión y el de la evocación o recuerdo. Barker dice que el componente de la comprensión de los sonidos recibidos está compuesto de muchos elementos: de una estructura gramatical que descifre el mensaje (descodificar); del conocimiento que tenemos sobre la fuente del mensaje (si la persona es merecedora de confianza, si es percibida como enemiga, etc.); del contexto social, que nos indica qué tipos de presupuestos culturales hacen interpretar los mensajes de una determinada manera (seria, humorística, histérica, etc.).

Y, finalmente, la habilidad para evocar o recordar información también es entendida como una función de los diversos factores: el número de veces que la información ha sido oída o repetida; la cantidad de información almacenada en el cerebro, etc.

b) El escuchar es un proceso natural: Muchos creen que el escuchar es como respirar, que se hace naturalmente sin que nadie te tenga que enseñar: una actividad natural que la gente la hace normalmente bien. Pero, paradójicamente, nos encontramos con muchos que saben respirar, pero que de hecho nunca han aprendido a respirar bien: los actuales cursillos de relajación, yoga, concentración, etc. dedican una buena parte del tiempo a enseñar a respirar **bien**. Lo mismo creemos que pasa con el escuchar donde son pocos los que han aprendido a escuchar **bien**.

Curiosamente, en los estudios primarios en la escuela, el aprendizaje se centrará sobre los contenidos básicos, que empezará por poder ser capaz de leer y escribir. Más adelante, en algunos pocos colegios, también se les enseñará a poder hablar en público (declamación, tonos vocales), hacer representaciones teatrales, etc. Pero no hay la menor consciencia de que haya que perder ni un sólo minuto en enseñar, ni a niños ni a adolescentes, –y por supuesto menos a adultos– a saber escuchar bien. Algo ciertamente curioso cuando resulta que el 60% de nuestra actividad comunicativa la empleamos en ser receptores, en escuchar. No hay conciencia social de que las personas no solamente pueden, sino que deben ser entrenadas en esta destreza. Y de que cada uno tiene que explorar cuáles son aquellos condicionamientos que le impiden ser un buen escucha (falta de atención, de motivación, de concentración, excesiva ansiedad, etc.)

La clave, pues, de una buena comunicación están en convertir eso que parece un proceso normal *“todos respiramos y todos tenemos oídos para escu-*

char” en un presupuesto que se debe verificar en la práctica diaria y que se debe mejorar en un entrenamiento donde los malos hábitos pueden ser corregidos.

TRES PSICÓLOGOS QUE POTENCIARON LA DIMENSIÓN TERAPÉUTICA DEL ESCUCHAR:

Queremos destacar a tres autores que han contribuido de una manera especial en darle la importancia al escuchar como dimensión terapéutica. Ellos mismos han sido modelo de ello e integraban en sus cursos de formación las motivaciones y estrategias necesarias para formar buenos terapeutas en el difícil arte de la escucha eficaz.

– Carl Rogers:

Este año celebramos el décimo aniversario de su muerte, ocurrida en Febrero de 1987. Él supo comunicar como nadie la importancia de la escucha empática como preparación para la respuesta empática. Y al formar también en las actitudes básicas, especialmente en la acogida incondicional y en la calidez, preparaba al consejero u orientador para eliminar los prejuicios habituales y para evitar la interrupción o el dar consejo.

De los muchos textos que tiene en sus libros, el que más me gusta es el de su testimonio personal. Era 1977 y Carl Rogers había sido invitado a pronunciar una conferencia en el Instituto Tecnológico de Monterrey. Todo el ciclo, sobre el tema de la comunicación, era de corte académico y en él figuraban ilustres conferenciantes. Carl Rogers eligió otro enfoque: el de las vivencias personales que había tenido a lo largo de su vida sobre ese tema y lo mucho que le había ayudado tanto el saber escuchar como el sentirse escuchado y que en definitiva **todo** lo que había aprendido en su vida no había sido de los libros, sino del difícil arte de escuchar:

“El primer sentimiento simple que quiero compartir con vosotros es lo que disfruto cuando realmente puedo escuchar a alguien. Escuchar a alguien me pone en contacto con él, enriquece mi vida. A través de la escucha he aprendido todo lo que sé sobre los individuos, la personalidad y las relaciones interpersonales...

Esa experiencia la recuerdo desde mis primeros años en la escuela secundaria. Un alumno formulaba una pregunta y el profesor daba una magnífica res-

puesta a otra pregunta completamente diferente. Siempre me invadía una sensación de dolor y angustia: “Usted no le ha oído” era la reacción que me producía. Sentía una especie de desesperación infantil ante la falta de comunicación que era –y sigue siendo– tan común.

La segunda cosa que he aprendido, y que me gustaría compartir con ustedes, es que me gusta ser escuchado. Innumerables veces en mi vida me he encontrado dando vueltas a una misma cosa o invadido por sentimientos de inutilidad o de desprecio. Creo que he sido más afortunado que muchos al encontrar –en esos momentos– a individuos que han sido capaces de escuchar mis sentimientos más profundamente de cómo los he conocido yo, escuchándome sin juzgarme ni evaluarme...”

Carl Rogers *El camino del ser*, Kairós, Barcelona, 1987, págs. 17-19

– Eugene Gendlin:

Trabajó 12 años con Rogers en Chicago y en Wisconsin. De él aprendió también la importancia de la escucha empática y la incorporó inmediatamente a su modelo de Psicoterapia Experiencial, donde Focusing era la herramienta terapéutica con la que guiaba a sus clientes a estar en contacto con sus propias sensaciones, sentimientos y significados.

a) El escuchar absoluto: El capítulo 11 de su libro de *Focusing* (1993) lo titula “El manual de la técnica del escuchar” y Gendlin empieza señalando la importancia que tiene el Escuchar absoluto. Lo señala de forma tan sencilla como impactante:

“Si reservas un periodo de tiempo cuando solamente escuchas e indicas sólo si sigues o no, descubrirás un hecho sorprendente: Las personas pueden decirte mucho más y también hallar más dentro de sí mismas, de lo que jamás suele suceder en intercambios ordinarios.

Si sólo usas expresiones como “sí”, o “ya veo” o “Oh si, ciertamente puedo ver cómo te sientes” o “Me he perdido ¿puedes decir eso otra vez por favor?” verás iniciarse un profundo proceso. En intercambios sociales ordinarios casi siempre nos abstenemos de adentrarnos muy adentro. Nuestro consejo, reacciones, estímulos, repetidas afirmaciones y bien intencionados comentarios en realidad impiden que las personas se sientan comprendidas. Prueba el seguir cuidadosamente a alguien sin poner en ello nada tuyo propio. Quedarás pasmado”.

Proporciona a tu interlocutor –sugiere Gendlin– una pista verdadera de cuándo le sigues y cuándo no. Serás inmediatamente un buen escuchador.

Pero tienes que ser sincero e indicar cuándo dejas de seguir (“¿Puedes decir esto de otra forma? No lo entendí...”). Con todo ayuda más si tú, el que escucha, repites los puntos de la otra persona, paso a paso, según los entiendes. A esto yo le llamo el *escuchar absoluto*” (pp. 143-144).

Gendlin habla también del *“escuchar amigable”* y se refiere al que debemos tener con nosotros mismos, internamente, parando todo tipo de voces críticas etc.

b) La didáctica de la escucha: Gendlin, como resume muy bien Marroquín (1984), propone a sus formandos el establecimiento de una serie de estrategias o pautas conductuales para ser cada vez más eficaces. Se podrían resumir en estos 4 aspectos, que son realmente prácticos:

I) Para demostrar que has escuchado y comprendes con exactitud, forma una o dos oraciones gramaticales que lleguen al *significado* que la persona *quería* transmitir.

II) Utiliza tus propias palabras, pero usa las palabras propias de la persona para aquellos asuntos de contenido más delicado o difícil.

III) Cuando lo que la gente dice es demasiado complicado y no puedas entender lo que dicen o lo que *significa* para ellos lo expresado, trata de formar una o dos expresiones gramaticales sobre el núcleo de la comunicación, cotéjalo con la persona y deja que ella añada o corrija tu formulación. Recibe y repite lo que han cambiado o añadido hasta que vean que lo entiendes justo como ellos lo entienden. Entonces, y sólo entonces, forma otra oración para indicar lo que *significa* realmente para ellos lo expresado.

IV) Cuando necesites pedir alguna aclaración, no lo hagas de manera absoluta diciendo por ejemplo “no he entendido nada”, sino tomando pie y empleando aquellos aspectos que en alguna manera te hubieran quedado más claros con anterioridad.

Hasta aquí las recomendaciones de Gendlin, quien tiene mucho interés en sugerir estrategias concretas para que ese escuchar sea la base de la comprensión empática.

Gendlin en otro momento resume toda esta didáctica en 2 puntos que son los únicos que justifican la ruptura del silencio por parte del que escucha con intención de auténtica comprensión terapéutica:

“Solamente existen 2 razones para hablar mientras se escucha: a) para mostrar que atiendes perfectamente, al repetir lo que la otra persona ha dicho o significado; o b) para pedir repetición o clarificación”.

(Focusing, pág. 144)

– **Robert Carkhuff:**

Discípulo también de Carl Rogers, creó a partir de la base rogeriana un interesante modelo ecléctico de relación de ayuda. La relación del terapeuta con el cliente, en su modelo actual de los años 80, la establece en la formación en dos grandes dimensiones: la de **Responder** al marco de referencia del cliente y la de **Iniciar** al cliente a la acción, desde la experiencia y el marco de referencia del terapeuta (B. Giordani, 1997).

En la dimensión de Responder, operativiza muy bien las destrezas previas: Atender, Observar y Escuchar

a) La destreza de Escuchar: Carkhuff dice que así como hay que aprender el atender físico y postural, como el comienzo de la implicación que se da en la relación de ayuda, el escuchar sería el atender psicológico, el atender interior. Es claro que para él es *una destreza que debe ser aprendida, ejercitada y evaluada* y para la cual crea una escala de 5 niveles que ha sido utilizada con éxito tanto en la investigación como en la formación de terapeutas (Alemany, 1984; Fuster, 1988).

El epíteto que más usa es el del *escuchar activo* indicando que no tiene nada de pasivo, aunque haya que empezar por algo tan sencillo como dejar de hablar. Y que escuchar bien y atentamente consume una gran cantidad de energía.

Define la escucha como la habilidad para recordar y retener los contenidos verbales presentados por nuestro interlocutor, así como el tono emocional en el que son dichos.

Esa atención interna proporciona abundante información sobre el tema o problema, la situación personal del otro e incluso su nivel de energía. Una escucha más atenta de estas pistas verbales ayudará a obtener una mejor comprensión de las formas específicas en las que el interlocutor experimenta su mundo (ese será su marco de referencia).

b) Didáctica del escuchar: Carkhuff establece en cada una de estas destrezas una serie de pasos conductuales que ayudarán a su adquisición y mejora.

En esta destreza del escuchar destacará, entre otros, los siguientes pasos:

I) Actualizar la motivación por la que uno escucha. Creemos, y la experiencia nos lo ha demostrado, que este paso es crucial. No es lo mismo “saber que es importante escuchar” que decirte inmediatamente antes de escuchar a uno “¿por qué es importante que le escuche? ¿qué beneficios sacará él? ¿cómo le podrá ayudar esto a una mejor autoexploración?”. Es hacer presente en el aquí y ahora de cada momento algo específico que refuerza nuestra motivación para hacerlo.

II) Captar el contenido específico del mensaje verbal: lo importante es quedarnos con los datos esenciales del mensajes. Preguntas tales como quién; qué; dónde; cuándo; cómo; por qué, etc. nos pueden ayudar a recuperar la pieza que nos falta en todo este asunto. Expuestas con concisión y sentido de la oportunidad a nuestro interlocutor, también a él pueden ayudarle a una mayor claridad en su exposición.

III) Suspender el juicio personal. Sabemos que de hecho es muy difícil, pero sería una operativización de la acogida incondicional que postulaba Rogers. En principio todo es aceptable y uno está abierto a todo, parando los prejuicios, las consecuencias de las primeras impresiones, etc. Así no nos quedaremos encerrados en nuestros propios ruidos, como bien decía Krishnamurti, sino abiertos a los estímulos que nos vienen de fuera.

IV) Resistir las distracciones: las externas y las internas. Tal vez las más difíciles son estas últimas, de las que enseguida diremos una palabra.

V) Escuchar el tono emocional: el contenido verbal nos es transmitido en un paralenguaje: tono de voz, pronunciación, ritmo, etc. y nuestro escuchar atento nos puede dar aquí las primeras pistas para empezar a captar el mundo emocional que se esconde tras el contenido expresado.

VI) Retener internamente los puntos claves del contenido verbal: Carkhuff insiste que a mayor motivación y atención, mayor retención del núcleo de la información y menor distorsión de la misma. Esos puntos claves del contenido, tanto por su significado como por la carga emocional que conlleva, le serán muy útil al terapeuta para poder responder con precisión al otro (por medio de respuesta-reflejo, con respuestas al contenido y al sentimiento, etc.).

En resumen, para Carkhuff la escucha activa es una destreza muy importante a aprender y a dominar porque sin ella no podemos pasar a la respuesta eficaz. La forma que tenemos de comprobar si nuestra escucha ha sido correcta se mostrará por parte del terapeuta en que sus respuestas recogen bien y básicamente lo dicho por el interlocutor. Y por parte del cliente, que éste profundizará en su nivel de autoexploración. La abundante investigación y docencia que Carkhuff y su equipo hicieron usando estas escalas (también la de autoexploración del cliente) han confirmado lo ajustado de esta su didáctica del escuchar y la importancia terapéutica de su uso a lo largo de todo el proceso de la relación de ayuda. Y conste que para Carkhuff este concepto de relación de ayuda es más amplio y abarcador que cualquier otro modelo (relación ayudante/ayudado; padres/hijos; educador/educando; etc.).

En definitiva vemos que las aportaciones de Rogers, Gendlin y Carkhuff tienen en común el enseñar a sus formandos a entrar poco a poco en el mundo referencial del que escucha, sin invadirlo, casi sin distorsionarlo y menos ahogándolo con nuestros consejos, que suele ser lo primero que nos sale. Se aprende a escuchar paso a paso, repitiendo las estrategias conductuales hasta que van quedando perfectamente dominadas. Así nunca nos encontraremos con la recriminante petición de esta persona, que la escogemos porque pone palabras y voz a lo que muchos experimentan cuando lo único que desean es ser escuchados:

“¡Escucha!

Cuando te pido que me escuches y tú empiezas a aconsejarme, no estás haciendo lo que te he pedido.

Cuando te pido que me escuches y tú empiezas a decirme por qué yo no debería sentirme así, no estás respetando mis sentimientos.

Cuando te pido que me escuches y tú piensas que debes hacer algo para resolver mi problema, estás decepcionando mis esperanzas.

¡Escúchame! Todo lo que te pido es que me escuches, no quiero que me hables ni que te tomes molestias por mí. Escúchame, sólo eso.

Es fácil aconsejar. Pero yo no soy un incapaz. Tal vez me encuentre desanimado y con problemas, pero no soy un incapaz.

Cuando tú haces por mí lo que yo mismo puedo y tengo necesidad de hacer, no estás haciendo otra cosa que atizar mis miedos y mi inseguridad.

Pero cuando me aceptas, simplemente, que lo que siento me pertenece a mí, por muy irracional que sea, entonces no tengo por qué tratar de hacerte comprender más y tengo que empezar a descubrir lo que hay dentro de mí”.

R. O'Donnell, *El mosaico de la misericordia*

BLOQUEOS INTRAPERSONALES EN EL ESCUCHAR

Todos estos relevantes psicólogos que acabamos de exponer, así como otros expertos del tema (Long, L.; Rowan, J.), insisten en que la dimensión terapéutica del escuchar crece en la medida que disminuyen los ruidos internos. Efectivamente, sea que le llamemos “escuchar empático” (C. Rogers), “escuchar activo” (R. Carkhuff), “escuchar absoluto” (E. Gendlin) o “escuchar holístico” (J. Rowan), todos categorizarán el escuchar como el proceso de la **atención psicológica interna**.

En una sociedad donde predomina la hiperestimulación, los ruidos y la dificultad de hacer silencio, tendremos que tener muy en cuenta qué *obstáculos intrapersonales* nos dificultan todavía más el aprender y mejorar nuestra escucha interpersonal. Lo afirmaba muy bonitamente Antonio Gala en un artículo sobre la comunicación:

“Lo que tenéis que hacer para alcanzar la plenitud es escuchar vuestra voz interior. Ésta es mi voz: dentro del corazón del hombre habita la verdad. Si nosotros no sólo la oímos, sino que la vivimos, será fácil que nos comuniquemos los unos con los otros. Y sin intermediarios, y sin palabras casi”.

(A. Gala, julio 1993).

Escuchar la voz interior significa traspasar las barreras y obstáculos que nos impiden habitualmente llegar hasta ella. En ese sentido, el “conócete a ti mismo” se traduciría aquí en conocer exactamente los malos hábitos de escucha, las distracciones habituales tanto internas como externas, los contagios emocionales, etc.

De una manera resumida sugeriremos *tres áreas de observación* y de trabajo personal para darnos cuenta dónde estamos, dónde podemos estar, qué necesitamos para movernos en esa dirección y cómo mejorar la calidad de nuestra escucha, limpiando lo más posible nuestros ruidos interiores, para poder alcanzar esa voz interior desde la que nos sentiremos plenamente conectados al otro.

Seguro que, tanto en el área física como en la emocional y cognitiva, encontramos pistas para nuestros bloqueos y dificultades.

a) Área física:

La fisiología del cuerpo es muy sabia. Un cuerpo cansado, sediento o somnoliento va a tener serias dificultades para poder escuchar. Cada cual conoce sus propios biorritmos corporales, la alternancia cansancio/descanso y su incidencia a la hora de entorpecer la atención corporal necesaria.

Aquí tendríamos que meter también las distracciones físicas externas: interrupciones constantes de otras personas, llamadas telefónicas, ruidos etc. que impiden tener la necesaria concentración y atención.

b) Área emocional:

Escuchar con toda la persona supone que escuchamos también con nuestros sentimientos, pero hay que saber poner los sentimientos aparte en un

momento dado para poder escuchar al otro. Eso no lo podremos hacer si no somos conscientes de cuál es la emoción o el sentimiento que nos invade. Entonces la autoconsciencia personal dirá si somos ansiosos, agresivos, si estamos heridos por algo, temerosos, etc. Y seguramente que todo eso estará sucediendo con independencia de la interacción con esa persona. Es tomar consciencia de la forma de llegar, reconocerlo para poder ponerlo a un lado.

Indudablemente que en la interacción con nuestro interlocutor seguro que también surgirán una serie de sentimientos o emociones respecto a él o a los temas que toca. De nuevo, ahí necesitaremos una autoconsciencia de nuestras emociones para que no se nos conviertan en bloqueos. De no hacerlo así es muy fácil que se de algún tipo de contagio emocional o bloqueos en nuestros propios sentimientos que han sido estimulados a lo largo de la interacción.

Con frecuencia se da el caso de que la comunicación del otro, o por el contenido o por las emociones desfavorables o favorables que desencadenan en nosotros, nos afecte bastante, impidiéndonos de hecho mantener la distancia empática facilitadora. A lo mejor su miedo toca mi miedo encubierto. Tal vez él o ella –sin saber muy bien por qué– logra disparar mi agresividad y mi vulnerabilidad. Facilitar un espacio de consciencia a este posible contagio emocional es condición *sine qua non* para salir de uno mismo y poder acoger de forma más objetiva los sentimientos del otro.

El humilde aprendizaje nos llevará a no asustarnos de lo que nos ocurra sino a saber trabajarlos, pararlos, tal vez analizarlos más adelante, para poder estar completamente presente al otro.

c) Area cognitiva:

Creo que es la que más dificulta y bloquea todo el proceso de la escucha activa y funcional. Empezando por las distracciones, pero añadiendo además todo lo que bulle en nuestro cerebro mientras que el otro está tratando de expresarse: ideas irracionales, otros pensamientos, prejuicios habituales tanto conscientes como inconscientes, “rollos mentales”, preparación de soluciones, etc.

De todas estas, creo que las principales dificultades se pueden resumir en estas dos:

- *Los prejuicios*: ya sean políticos, morales, culturales, etc. Todos los tenemos y así funcionamos. Pero aunque no es posible evitarlos del todo, sí podemos en cambio reducir su efecto para que interfieran con el menor ruido posible con la comunicación

- *Las ocupaciones de la mente*: La sabiduría holística actual nos aconseja “Pon la mente ahí donde está tu cuerpo”. Sin embargo sabemos lo difícil

que nos resulta hacerlo habitualmente. Por eso nuestra mente –mientras el otro habla– vaga en planes, recuerdos o incluso preparación de posibles oportunas respuestas. Sin embargo un dato real nos podrá ayudar a reformular el empleo de este “tiempo libre”. Está comprobado que una persona es capaz de comprender los mensajes verbales de otra a una media de 600 palabras por minuto. Sin embargo la media de una conversación es de 100 a 140 palabras por minuto. La pregunta, por tanto es: mientras el otro habla ¿en qué empleamos todo este tiempo libre? Saber invertir este tiempo libre en hacerse preguntas sobre lo que el otro nos dice, o en poder captar el tono emocional que lo acompaña etc. será una de las claves de nuestra atenta concentración psicológica en lugar de sentirnos distraídos y desparramados, que en definitiva, como muy bien afirma Krishnamurti, nos convierte en seres atrapados en nuestras propias pantallas mentales y por tanto cerrados al otro.

“La mayoría de nosotros escuchamos a través de una pantalla de resistencia. De una auténtica escucha nos separan nuestros prejuicios, sean religiosos o espirituales, psicológicos o científicos; nos separan nuestras preocupaciones diarias, nuestros deseos o expectativas, nuestros miedos, etc. Y con esto como pantalla... ¡escuchamos! Por lo cual, lo que realmente escuchamos es... nuestro ruido, nuestro sonido, no lo que realmente está siendo dicho...”.

Krishnamurti, *The first and the last Freedom*

En resumen pretendíamos en nuestro trabajo analizar algunos de los componentes que nos ayudasen no solo a escuchar, sino a **escuchar bien**, a lograr una escucha de calidad. La tarea aparece como necesaria, bonita, apasionante, pero trabajosa. No nos engañemos. Se necesitan padres que sepan escuchar bien a sus hijos, educadores que hagan lo mismo con sus educandos, orientadores con sus orientandos, amigos entre sí etc. El saber que podemos aprenderlo y que hay pistas como las sugeridas aquí, que han sido probadas con éxito en la formación de escuchas de calidad, nos debe animar a intentarlo, si es que entra en el horizonte de nuestros intereses. Pero para ello tenemos que trabajar también los ruidos e interferencias externas, en una sociedad tan invasora como la nuestra; nuestros propios ruidos mentales o nuestros contagios emocionales... El poeta lo supo expresar muy bien cuando detectaba lo que impedía la mutua complicidad y los muchos ruidos de locura y de muerte que la amenazaban. ¡Qué no diría hoy, 70 años después!

*“... No nos dejan hablar a solas, dentro
de nuestra complicidad tierna;
hay mucho ruido de locura y muerte,
el viento invade la voz nuestra...”¹*

José M^a Valverde, (1926)

En la medida en que seamos conscientes de nuestro yo interior estaremos abiertos –plenamente– al encuentro con el otro de forma que éste nos resulte tuificante. Lo cual, además de ser una gran ayuda para el otro, nos resulta en extremo nutricional para nosotros mismos, dándonos un nuevo y actualizado sentido vital.

SUGERENCIAS PARA EL TRABAJO PERSONAL

1. En los 2 últimos meses, repasa tus experiencias y sé muy concreto para responder a estas preguntas:

– ¿a cuántas personas tengo conciencia de que las he escuchado? ¿durante cuánto tiempo? Cómo lo has captado: ¿te lo han dicho? ¿han autoexplorado mejor en tu compañía?; con tu ayuda ¿han puesto palabras a sentimientos confusos, no claros o amenazantes?

– y viceversa, en este tiempo ¿por quiénes te has sentido realmente escuchado en estos últimos días? ¿cómo lo has notado? ¿dónde en tu cuerpo has experimentado una señal, un alivio, etc.? ¿y por quiénes te has sentido realmente no-escuchado?

2. Fíjate en los bloqueos intrapersonales emocionales o afectivos: trata de señalar qué emoción te bloquea la escucha antes y durante la conversación con el otro. ¿cuáles son tus sentimientos/emociones más vulnerables: inseguridad, rabia, tristeza etc. que fácilmente te hacen perder el contacto con el otro, para replegarte sobre tus propias heridas?

1. José María Valverde, Air Mail, 1926, en Francisco Rico, *Poesía de España*, Círculo de Lectores, Madrid 1997, pág. 560.

3. En los bloqueos intrapersonales cognitivos: ¿cuáles son tus filtros mentales? ¿qué prejuicios... distracciones... tales como vagar la mente o tal vez una búsqueda rápida de soluciones suelen ser más lo mío?

4. Para Carkhuff es muy importante actualizar la motivación cada vez que queremos escuchar eficazmente. Prueba a hacerlo varias veces, antes de recibir a personas distintas y pregúntate ¿por qué es bueno, útil, importante escuchar a esta persona aquí y ahora?

5. Haz una lista de 10 personas a las que habitualmente no escuchas, no prestas atención y desconectas enseguida de ellas. Junto al nombre de la persona pon un epíteto que te aclare ese bloqueo: "aburrida", "repetitiva", "le tengo manía", "no me interesa", etc. Ahora, durante dos semanas, trata de seleccionar una de estas personas y pon en práctica lo que aquí se te ha sugerido: actualizar la motivación, limpiar el bloqueo cognitivo, cambiar la tonalidad emocional etc. Tómatelo como un desafío: "¡Quiero escuchar a personas de las que instintivamente desconecto!". Al principio te saldrá artificial y forzado pero luego verás cómo puedes ir ampliando ese escuchar bien a personas y temas distintos de los habituales tuyos y notarás la satisfacción de poder entrar en campos experienciales nuevos, distintos y sorprendidos.

6. Haz el siguiente cuestionario de Evaluación de la Conducta de Escuchar. Sé preciso en la corrección del test, tal como ahí se indica. Posteriormente puedes tomar los ítems como puntos de análisis de las distintas conductas de escuchar.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA CONDUCTA DE ESCUCHAR

El propósito de este cuestionario es evaluar tu nivel de escucha. Responde a cada afirmación poniendo un número del 1 al 5 en la casilla de la izquierda: **1 siempre falso, 2 normalmente falso, 3 a veces falso, 4 normalmente cierto y 5 siempre cierto.**

- ___ 1. Me cuesta diferenciar las ideas importantes de las que no lo son cuando escucho a los demás.
- ___ 2. Cuando escucho a los demás compruebo la información con lo que yo ya sé.
- ___ 3. Suelo tener cierta idea sobre lo que me van a decir cuando escucho a los demás.
- ___ 4. Presto atención a los sentimientos de los demás cuando les escucho.
- ___ 5. Cuando escucho a los demás, suelo pensar en lo que voy a decir a continuación.
- ___ 6. Me centro en el proceso de comunicación que está sucediendo entre mí mismo y los demás cuando les escucho.
- ___ 7. Cuando quiero hablar, no puedo esperar a que los demás terminen de hablar.
- ___ 8. Intento comprender los significados que se están elaborando cuando los demás hablan.
- ___ 9. Me centro en ver hasta qué punto se me ha entendido cuando los demás me hablan.
- ___ 10. Cuando no sé a qué se refieren, les pido que lo elaboren más.

Para ver la puntuación que has obtenido, *primero invierte la puntuación de cada ítem* (un 5 para el 1, un 4 para el dos, un 3 para el 3, un 2 para el 4 y un 5 para el 1). Luego, *suma estas puntuaciones*. Las puntuaciones oscilan entre 10 y 50. **Cuanto más alta sea tu puntuación, mejor será tu escucha.**

Fuente: William Gudykunst, *Bridging Differences*, 2ª ed. (Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1994).

BIBLIOGRAFÍA

ALEMANY, C. (1984) *Evaluación del entrenamiento en destrezas interpersonales del modelo de Carkhuff*. vol. I y II. Ed. de la Univ. Complutense de Madrid. Madrid.

ALEMANY, C. (1997) *Psicoterapia Experiencial y Focusing. La aportación de E.T. Gendlin*. Desclée De Brouwer, Bilbao págs. 97-208; 221-236.

BEEBE, S; BEEBE, S. y REDMOND, M. (1996) *Interpersonal communication. Relating to others*. Allyn and Bacon. Boston págs. 98-131.

BRAZIER, D. (1997) *Más allá de Carl Rogers*. Desclée de Brouwer, Bilbao.

FUSTER, J.M. (1988) *Personal Counselling. An integration of Carkhuff models*. Better Yourself Books, Bombay.

GENDLIN, E.T. (1991) *Focusing. Proceso y técnica del enfoque corporal*. (3a. ed.) Mensajero, Bilbao.

GIORDANI, D. (1997) *La relación de ayuda: de Rogers a Carkhuff*. Desclée De Brouwer, Bilbao.

GRENOUILLOUX, M. (1977) *Saber escuchar*. Mensajero, Bilbao.

MARROQUÍN, M. (1984) La escucha activa. En: VV.VV. *Incomunicación y conflicto social*. ASETES, Madrid.

MARROQUÍN, M. (1989) La escucha activa como instrumento terapéutico en la relación de ayuda psicológica. *Revista de Psiquiatría y Psicología Humanista*. No. 27/28 págs. 74-82.

MARROQUÍN, M. (1991) *La relación de ayuda en Robert R. Carkhuff*. (2a ed.) Mensajero, Bilbao.

ROGERS, C. (1987) *El camino del ser*. Kairós, Barcelona, págs. 17-19.

ROWAN, J. (1986) Holistic listening. *Journal of Humanistic Psychology*, Vol. 26 N.1 págs. 83-102.

WACHTEL, P. (1996) *La comunicación terapéutica. Principios y práctica eficaz*. Desclée De Brouwer, Bilbao.