



## EL ARTE DE ESCUCHAR

Para que se de la comunicación son necesarios dos interlocutores que sepan expresarse y escuchar. Si uno de los dos siempre habla o siempre escucha no hay una comunicación real. Quien siempre calla traga muchas cosas y suele acumular tensiones que, tarde o temprano, saltarán con agresividad. Pero quien siempre habla y no escucha genera un ambiente de desconfianza que lo dejará aislado y solo.

La escucha tiene que ver con el respeto del otro. Por eso, sentirse escuchado es sinónimo de sentirse amado, pues genera confianza y seguridad al comprobar que tenemos un espacio para expresarnos sin juicio.

El arte de escuchar, o escucha activa, no consiste sólo en comprender lo que el otro me quiere comunicar, sino *que el que habla sienta y compruebe que está siendo comprendido por el que le escucha*. Cuando eso ocurre la comunicación se vuelve más fluida y profunda.

## DOS NORMAS BÁSICAS

### **Comprueba tu disponibilidad para escuchar: tu acogida y receptividad, la calidez y calidad**

*Quien quiere convencer, discutir, seducir, engañar... no quiere escuchar. La escucha supone aceptar al otro en lo que es y lo que quiere decirme. Hay que darle su importancia, cuidando el ambiente y previendo que no habrá interrupciones e interferencias en ese tiempo.*

### **Aprende a guardar silencio, dejando espacio para que el otro se exprese y tomando tu tiempo para responder**

*Lo más básico: para escuchar hay que callar. Es necesario además no precipitarse ni tener prisas. Es importante respetar turnos de palabra y comprobar que la persona que está hablando ha podido expresarse con satisfacción. No podemos escuchar si nos ponemos a pensar a la vez en la respuesta.*

La escucha activa no es natural; es un esfuerzo y un hábito. Para practicarla te propongo cuatro herramientas básicas que se corresponden a otros tantos niveles de la escucha.

## **1. REPETIR**

En ocasiones tenemos la sensación de que nuestro interlocutor está tan desconectado que ni siquiera nos está escuchando (o, mejor, dicho, no oye). Puede ocurrir que los ruidos e interferencias sean tan grandes que no podamos oír. Por eso, genera mucha tranquilidad poder repetir las mismas palabras que estoy oyendo. El que habla comprueba que se le ha oído correctamente y puede seguir hablando. Puede resultar artificial, pero cuando la comunicación está gravemente dañada es imprescindible recuperar este nivel básico de *feed back*.

Repetir implica no introducir ninguna palabra propia; hacemos eco de lo que me están diciendo:

- *Hoy recoges tú a los niños... Hoy recojo yo a los niños*
- *Estoy cansado y agobiado... Estás cansado y agobiado...*

## 2. DECIRLO CON TUS PALABRAS

No es lo mismo oír que escuchar. Escuchar implica, además, comprender. El nivel básico de la comprensión es entender con la cabeza lo que me han dicho. Entonces puedo decirlo con mis propias palabras. A esta herramienta se le conoce como *paráfrasis*. El que habla se siente comprendido o no. Pero, al devolverle cómo lo he entendido, le doy la oportunidad de comprobarlo y aclarar posibles confusiones o malinterpretaciones.

La paráfrasis tiene la intención de devolverle un *feed back* al que habla, por eso suele expresarse como pregunta:

- *¿Quieres decir que...?*
- *He entendido que... ¿Es así?*

## 3. MOSTRAR INTERÉS

Más allá de enterarme del mensaje está darle valor e importancia a lo que está intentando expresarme. Le decimos a nuestro interlocutor: lo que me dices es esto y me parece interesante por eso lo usamos en niveles más personales de comunicación. Es una actitud básica, la acogida, que necesita ser expresada para que sea real. Lo contrario, no estar preparado interiormente, invalida cualquier esfuerzo verbal por mostrar interés porque no es creíble.

El interés se muestra como admiración o refuerzo:

- *¡Qué chulo!*
- *¡Eso me gusta!*

O como pregunta que abre una nueva pista de comunicación:

- *¿Qué fue lo que pasó entonces?*
- *¿Y cómo lo viviste?*



## 4. CONECTAR CON EMPATÍA

La empatía es la capacidad para reconocer y validar los sentimientos de la otra persona. No necesito encontrarme en la misma situación y sentirme identificado con dichas emociones, porque eso es confluir con el otro, implicarme perdiendo la distancia entre los dos. Pero sí necesito estar conectado, de corazón a corazón. Mientras más personal e íntima es la comunicación, más necesaria es la escucha atenta y empática del que se expresa, sin intención de aconsejar o querer ayudar. El mejor apoyo que se puede prestar es sostener y respetar los sentimientos que se comparten.

La empatía se muestra con expresiones básicas de refuerzo:

- *¡Eso tiene que doler mucho!*
- *¡Se te ve muy contenta!*
- *¡Imagino que te será difícil elegir!*

Y se comprueba por el efecto que producen en el que habla: se emociona con más intensidad, se aviva la comunicación...

**Recuerda:**

***si quieres mejorar la comunicación con algún ser querido,  
pon en práctica el arte de escuchar.***