Escucha activa: Habilidad esencial

Practicar la escucha activa es transformador.

En pocas palabras, significa prestar toda tu atención a la persona que habla. A veces tendemos a pensar en cómo o qué vamos a responder nosotras, o cómo vamos a continuar la conversación. Practicar la escucha activa es prestar atención plena a lo que vemos, lo que oímos y lo que sentimos de la otra persona, o del conjunto de lo que se está diciendo en el espacio de reunión.

Gran parte de la comunicación es no verbal. Realmente requiere de toda tu atención.
No “multitasking”. A través de la escucha activa encontramos el significado real de la comunicación que se desenvuelve frente a nosotras, viendo con más claridad tanto las palabras, como las emociones e intenciones que hay detrás de ellas. Después de la escucha activa, estamos más conectadas con la realidad de lo que se ha dicho, y nos es más fácil conectar y responder a los sentimientos o la emoción, y guiar las conclusiones o la toma de decisiones.

Algunas herramientas concretas para ayudarte a practicar la escucha activa en general y como facilitadora de grupos:

Evita juzgar

En el momento en que piensas o actúas como un juez pierdes tu utilidad como escuchador. Intenta no sacar conclusiones. Simplemente estás y escuchas. Cuando alguien se abre a hablar, utiliza las palabras como mecanismo, pero estas no son siempre reflejos perfectos de lo que siente.

Resiste la tentación de dar consejos

La mayoría de las personas, cuando hablamos no lo hacemos buscando consejo. La mayoría de las veces preferimos encontrar nuestras propias soluciones y tan sólo necesitamos a alguien que nos escuche y, así, nos ayude a descubrirlas.

A veces el dar consejo es el reflejo de alguien que quiere hablar de sí misma. Y suena un poco así: “¿Por qué no pruebas esto?” “lo mismo le pasó a mi amigo…” “Deberías leer/escuchar a…..” “No estés triste” “No es para tanto” “Podría ser peor” “te entiendo perfectamente… a mi me pasó…”. Esto suena a “quiero arreglarte”.

Hay otra manera de hacer las cosas. Y es muy poderosa. Comentarios que validan los sentimientos de la otra persona: “te escucho…” “suena muy duro/difícil…” “¿Cómo te hizo sentir eso?” “¿Cómo puedo estar ahí para ti de aquí en adelante”. Si tienes una idea que crees que puede ayudar, sugiere con cariño: “¿Te gustaría escuchar mis opiniones al respecto?”.

Interrumpir… está feo (a no ser Que sea necesario)

En la mayoría de conversaciones de nuestra realidad la gente se interrumpe constantemente. Las interrupciones mandan estos mensajes: “Lo que tengo que decir es más importante que lo tuyo” “Esto no es una conversación, es una discusión y quiero ganarla.” “No me apetece escuchar los detalles de tu opinión.”

Cuando practiques la escucha activa deja que sea tu interlocutora la que guíe la conversación hacia donde desee. Evita hacer preguntas o sugerencias que puedan interrumpir y conducir hacia otros temas, como por ejemplo “Quizás deberías tener en cuenta también…” o “Esto me recuerda a cuando…”

Presta atención y haz referencia a detalles que recuerdes…

Esto anima a la persona a abrirse todavía más; a sentirse valorada… tiene un efecto poderoso e interesante. La persona que habla sentirá que le importas, y se generan vínculos de confianza.

Redirige la conversación si es necesario

A veces nos vamos por las ramas. Recae en tí la responsabilidad de redirigir la conversación hacia lo significativo… hacia el origen… hacia la experiencia vital, o hacia el punto clave de la reunión. “Me alegro de X… pero explicame/me gustaría oir más sobre….”

Repite, a veces, lo que acabas de oir

Da evidencia de que estás escuchando, y motiva a la otra persona a seguir hablando. También puedes atreverte a sacar conclusiones para confirmar algún aspecto que deseas aclarar.

En definitiva, vas a ayudar a clarificar lo que está pasando en ese espacio, ya sea con una persona o con varias o un grupo. Muestra interés… respeta los silencios… ten calma… da tiempo… y al final ayuda con este vital proceso de síntesis: A sacar conclusiones, guiando ese proceso de toma de decisión del grupo. Todo un arte. Probablemente la habilidad más importante de un/a facilitador/a. Y, como todo, cuestión de práctica :)

Revision #2
Created 24 marzo 2023 02:27:11 by jjoseba
Updated 24 marzo 2023 08:20:51 by jjoseba