

L'ATELIER

de la TRANSFORMATION SOCIALE

Escucha activa

La escucha activa permite a individuos y grupos sentirse escuchados, desarrollar su pensamiento y encontrar sus propias soluciones. Es una postura fundamental de la educación popular y puede utilizarse en multitud de contextos, por ejemplo:

- coaching, apoyo individual
- para realizar entrevistas o grupos de discusión, en el marco de una capitalización o una investigación,
- Para organizar un grupo de discusión, informar sobre una actividad educativa durante un curso de formación, etc.

Actitudes en una situación de escucha

Cuando estamos en una situación de escucha (con una persona o un grupo), desarrollamos actitudes espontáneas que se expresan a través de nuestras reacciones físicas y verbales.

Estas actitudes espontáneas pueden favorecer el sentimiento de escucha, lo que permitirá a los individuos o a los grupos proseguir su reflexión, buscar soluciones, comprender más profundamente lo que ocurre... Pero otras actitudes pueden, por el contrario, cerrar el intercambio y no permitir que las personas desarrollen sus reflexiones por sí mismas. Por eso es interesante, como facilitador o formador, ser consciente de estas actitudes y cuestionarse acerca de su propia postura de escucha.

En una postura de escucha activa, intentamos escuchar plenamente a la persona y al grupo, sin querer dar nuestro punto de vista o nuestra opinión a toda costa... Nuestro objetivo debe ser siempre ayudarles a desarrollar y profundizar su historia o su punto de vista.

En el plano físico, esto se expresará por la forma en que las personas se miran, mostrando signos que animan a seguir hablando (asentir con la cabeza, etc.). Por otra parte, se trata de limitar las actitudes susceptibles de bloquear o reducir la comunicación y la sensación de ser escuchado (interrumpir a la persona que está hablando, mirar hacia otro lado, mirar el teléfono, etc.).

Verbalmente, damos prioridad a las reacciones que permiten a la persona o al grupo profundizar, seguir reflexionando y expresándose.

Reacciones verbales

Les presentamos aquí ejemplos de reacciones verbales que facilitan la comunicación y favorecen la sensación de ser escuchado:

- **Exploración:** hacer preguntas para saber más sobre los hechos o los sentimientos de la persona.
- **Reformular:** utilizar lo que la persona dice como punto de partida para ayudarla a desarrollar y hablar más.

Al igual que nuestras actitudes corporales, algunas de nuestras reacciones verbales espontáneas pueden bloquear o reducir la comunicación y la sensación de ser escuchados:

- **Juzgar:** dar una opinión positiva o negativa sobre lo que la persona acaba de decir.
- **Interpretación:** imaginar explicaciones cuando se tiene poco en lo que basarse; si nos equivocamos, la persona no se siente escuchada ni comprendida. Si no nos equivocamos, la persona pensará que entendemos "la mitad de la historia" y dejará de intentar desarrollar sus propios pensamientos.
- **Dar consejos:** el objetivo de la escucha activa es ayudar a la persona o al grupo a encontrar sus propias soluciones. Si la persona no pide consejo, es mejor no dárselo, al menos mientras se le escucha activamente, ya que puede dar la impresión de que la persona no será capaz de encontrar sus propias soluciones. Además, el consejo puede no ser adecuado a la situación.
- **Intentar tranquilizar o consolar a la persona:** cuando alguien habla de una situación difícil (en una sesión de coaching individual, por ejemplo), puede haber una tendencia a intentar consolarle. Pero hay que tener cuidado de no minimizar lo que está sintiendo ("no te preocupes, no es tan grave"), ya que esto podría tener el efecto contrario: no se sentirá comprendida en lo que está sintiendo.

Un ejemplo de reacciones verbales

Una persona te dice "**fue muy difícil cuando el anterior presidente de la comisión se fue...**". He aquí algunos ejemplos de reacciones y lo que pueden producir (en verde, las reacciones que favorecemos, en naranja las que intentamos evitar).

Actitud	Ejemplos de reacciones verbales	Lo que esto puede significar para la otra persona
Exploración	<i>¿Por qué fue tan difícil? ¿Por qué se fue? ¿Cómo ha ido? ¿Cómo te sentiste?</i>	Esto les anima a contar más historias, a dar más detalles sobre los hechos o sus sentimientos.
Reformulación	<i>¿Fue difícil? ¿Se ha ido?</i>	Esto le anima a contar más, a profundizar, dejándole libertad para contar lo que él/ella a contar.
Sentencia	<i>No siempre se puede confiar en los presidents es. Es importante superar las dificultades.</i>	La otra siente que se expresa su punto de vista pero que no se la escucha realmente. La persona puede sentirse juzgada.

Interpretación	<i>¿Tenía miedo de no poder llevar a cabo las actividades según lo previsto? ¿Estabas muy apegado a ella?</i>	Estas interpretaciones pueden ser ciertas... pero también pueden ser falsas y la persona se sentirá incomprendida.
Asesoramiento, búsqueda de soluciones	<i>Puede empezar a contratar de nuevo inmediatamente. Puedes capitalizar.</i>	Si la persona ya ha tenido estas ideas, es probable que los consejos no solicitados le molesten. No les permite ir más allá.
Consolación	<i>No es para tanto, hay muchos muy buenos presidentes por ahí.</i>	Las personas pueden sentir que se resta importancia a lo que están viviendo o han vivido. Esto no les anima a contar y desarrollar más su historia.

Cómo desarrollar una postura de escucha activa

La escucha activa se desarrolla con la práctica, observando y reflexionando sobre las propias acciones. Dependiendo del contexto, diferentes herramientas y métodos pueden apoyar esta reflexión:

- lleva un cuaderno de bitácora en el que anotes tus observaciones de los hechos y tus sentimientos tras las situaciones de escucha activa (formación, entrevista, etc.)
- si **se** coordina un grupo en parejas, los dos miembros de la pareja pueden compartir sus observaciones sobre su propia postura de escucha después de la facilitación.
- si **se han** realizado entrevistas grabadas con fines de capitalización o investigación, **se** puede volver a escuchar sus propias reacciones verbales durante la entrevista y analizarlas.

Cómo practicar la escucha activa en equipo

Si queremos trabajar esta postura de escucha de forma colectiva, por ejemplo en el marco de un curso de formación o de una reunión de equipo entre animadores/animadoras, podemos imaginar diferentes actividades pedagógicas.

Simulación en grupo

Los formadores preparan un role-play en el que dos voluntarios van a representar el papel, uno de la persona que habla, el otro del oyente-~~e~~. El resto del grupo observa el juego de roles (se puede preparar una tabla de observación sobre las actitudes verbales y corporales). Después del juego de roles, la persona que habla explica cuándo se sintió escuchada o no, por qué... La persona que hace el papel de oyente-~~e~~ también comparte lo que sintió, lo que fue fácil o difícil (¡para muchas personas es difícil no dar consejos, por ejemplo!). El resto del grupo también comparte sus observaciones. Los formadores pueden añadir actitudes facilitadoras o de bloqueo cuando el grupo haya terminado de expresar sus observaciones.

Situación del trío

El escenario en trío es una variante del escenario en grupo. Se pide a los participantes-~~e~~s que se dividan en grupos de tres: uno para hablar, otro para escuchar y el tercero para actuar como observador (posiblemente con una cuadrícula de observación). Al final del

juego de rol, se deja que los tríos discutan sus observaciones y sus sentimientos, y luego se revisan en gran grupo las distintas observaciones y sentimientos. Los formadores·ras pueden añadir más información sobre las actitudes facilitadoras o bloqueadoras cuando el grupo haya terminado de expresar sus observaciones.

Juego de reclamación

Los formadores preparan breves extractos de conversaciones, adaptados al contexto, y piden a los participantes·es que propongan recordatorios que encajen en las distintas categorías. Los participantes pueden formar equipos y los más rápidos ganan un punto cada vez.

Más información

El método de la escucha activa fue desarrollado por el psicólogo estadounidense Carl Rogers, que trabajó mucho sobre la relación de ayuda. Las actitudes que favorecen la comunicación fueron desarrolladas por el psicólogo Elias Porter.

Rogers, C. *El enfoque centrado en la persona. Antología de textos presentada por Howard Kirschenbaum y Valerie Land Henderson*, Ginebra, Ambre Editions, 2013.

Objetivo:

Conocer las actitudes que facilitan la expresión de individuos y grupos en situaciones de escucha activa, para apoyarles en su reflexión y en la búsqueda de sus propias soluciones.

Uso práctico:

Esta postura de escucha puede utilizarse en diversos contextos (coaching, apoyo, capitalización o entrevistas de investigación, facilitación de formación, etc.).

Enlace URL al artículo:

Autor : **Frères des Hommes**

