



## Resumen Tertulia día 27 de octubre del 2009

### “La escucha activa y sus beneficios”

“No es lo mismo oír que escuchar”, con esa frase inició una tertuliana la sesión sobre la Escucha Activa. Para escuchar hace falta algo más que dos orejas y tener nuestro sentido del oído en plena forma. Así que, en esta tertulia, estábamos todos muy dispuestos a aprender a escuchar aprendiendo entre todos y también de la mano de nuestra invitada especial.

Tenemos la costumbre de adivinar el pensamiento del otro y, antes de que continúe con su conversación ya imaginamos lo que va a decir y le interrumpimos para replicarle. Esto no es escuchar. Tampoco escuchamos cuando damos consejos. Otras barreras que impiden la escucha activa son los prejuicios y las etiquetas que ponemos al otro dejándonos llevar sólo por su apariencia o por una experiencia pasada que tuvimos con esa persona.

Según los que asistimos a la tertulia, la escucha activa podría implicar las siguientes actitudes y comportamientos:

- Utilizar la retroalimentación, haciendo preguntas para asegurarnos que hemos escuchado exactamente lo que el otro nos ha querido transmitir.
- Dándole espacio a la otra persona, sin interrumpirle, haciéndole sentir que para nosotros es importante lo que nos está diciendo.
- Poner atención a las emociones del otro e incorporarlas a la comunicación.
- Además de atención, es necesario poner intención demostrándole al otro que sientes de forma sincera la necesidad de escucharle.
- Observar el lenguaje no verbal y paraverbal de la que persona que escuchamos.

En relación con las emociones estuvimos de acuerdo en que muchas veces aprovechamos la presencia del otro para descargar nuestras preocupaciones, ansiedades, ocupando todo el espacio y el tiempo del otro sin darnos cuenta que el otro también necesita sentirse escuchado. Por tanto, es importante no acaparar todo el tiempo del otro, se trata de compartirlo con el otro. En este sentido, cuando necesitamos prepararnos para escuchar a alguien, un amigo, un cliente, un paciente, etc., es importante vaciarnos de emociones tóxicas para poder escuchar al otro con el corazón limpio y abierto.

Un tertuliano habló de las células empáticas que nos facilitan la reacción ante lo que el otro nos dice imitando sus gestos y reconstruyendo sus emociones de forma inconsciente.

Al mismo tiempo, cuanto más consciencia tenemos de nuestras propias emociones más fácil nos resulta captar las emociones del otro.

Una tertuliana recalcó que el 70% de nuestra comunicación es no verbal, incidiendo en la importancia que tiene lo emocional en el lenguaje corporal.

Ante la pregunta ¿cómo empatizar con una persona que no expresa sus emociones?, las respuestas fueron varias:

- Observando sus gestos, sus suspiros, su llanto.
- Ofreciéndole tiempo y respetando su ritmo.
- Sabiendo hacer las preguntas adecuadas que le ayudarán a abrirse y expresar lo que siente.
- Haciendo uso de los silencios, hay silencios que hablan.
- Estar disponible, estar con el corazón abierto más que con la mente. La persona que está siendo escuchada se da cuenta y es sensible a nuestra apertura, a nuestra disponibilidad.

La escucha activa está relacionada con la empatía, cuanto más empáticos seamos más hábiles seremos para poner en práctica la escucha activa. En cuanto a la empatía, nuestra invitada especial, Mirta, nos comentó que la empatía no siempre significa ponerse en lugar del otro ya que, según ella, es más importante sentir con el otro, acompañarle en sus emociones.

Cuando hablamos de la necesidad de escucha activa durante el acompañamiento en el duelo, coincidimos en que a veces se atiende más a las normas sociales y culturales y nos falta sinceridad a la hora de escuchar a la persona que está sufriendo el duelo.

En este sentido, nos preguntamos ¿qué nos pasa cuando escuchamos llorar a la otra persona? Muchas veces no consentimos ver ni oír llorar a otros y enseguida les consolamos para evitar que continúe llorando. Al mismo tiempo tampoco nos permitimos llorar ni a nosotros mismos.

Finalizo este resumen con una frase de nuestra invitada a la tertulia, de Mirta, que dice así: "A veces no recordamos lo que nos dice alguien que nos habla sino cómo esa persona nos hace sentir"

Desde aquí quiero agradecer las ganas de compartir y las aportaciones tan ricas de todas las personas que participaron en la tertulia.

Y, una dedicatoria especial a todos los seguidores del Portal que leen estos resúmenes.



*Mayte Saavedra Talavera  
Fundadora-Directora del Portal de Inteligencia Emocional*