

LA ESCUCHA ACTIVA

1. INTRODUCCION

En el presente tema vamos a estudiar la "Escucha Activa" que es la destreza que recomendamos utilizar cuando el hijo tiene un problema y sus padres quieren ayudarlo.

El origen del conflicto puede ser muy variado. En unas ocasiones puede encontrarse fuera del entorno familiar; en otras puede radicar en los comportamientos de los padres o de otros familiares.

Ejemplos :

- * *Daniel, 7 años, "se siente triste porque no tiene con quien jugar".*
- * *Yolanda, 13 años, "se siente fea y rechazada por los chicos".*
- * *Miriam, 16 años, se siente pospuesta en la casa, sobre todo en relación con su hermana de 14 años que es muy brillante en los estudios, y es el "ojito derecho del padre".*
- * *Antonio, 9 años, está desanimado porque "los deberes son demasiado difíciles".*

Sea el origen del conflicto el que fuere, la realidad es que el hijo tiene un problema que le ocasiona sufrimiento. Sus padres les quieren ayudar. ¿Qué tienen que hacer para que su buena voluntad sea positiva?

Los padres cuando se enfrentan a una situación en la que su hijo tiene un problema tienden a responder de la misma manera que ellos vieron hacer a sus padres: *sermonean, dan consejos, dan soluciones, tranquilizan, consuelan, moralizan y otras actitudes que hemos visto en los "Mensajes que dificultan el crecimiento de los hijos".*

La mayoría de los padres cuando un hijo les comenta un problema frecuentemente se agobian mucho, lo toman como propio y sienten la obligación de darle la solución al problema. Se lán a hablar o a dictar soluciones, frecuentemente antes incluso de haber comprendido bien el problema del hijo.

Los hijos llegan a la conclusión *-a través de muchas experiencias frustrantes-* de que sus padres no les comprenden, que hablar con sus padres no sirve para nada y les puede resultar incluso peligroso porque después se lo pueden echar en cara. De ese modo, algunos padres pierden las oportunidades de ayudar a sus hijos en los problemas que encuentran en la vida y de demostrarles el cariño que les tienen.

El padre ha de comenzar aceptando que él no es el que tiene el problema sino el hijo, y, por tanto, que debe ser el hijo el protagonista principal de la solución de sus problemas. Cuando se convence de ello se encuentra en una mejor disposición para ser un instrumento o *"agente de ayuda"* capaz de contribuir a que el hijo madure y aprenda a resolver sus problemas por sí mismo.

2. NOCION DE ESCUCHA ACTIVA

La Escucha Activa (*en el caso que aquí tratamos*) podemos decir que es la capacidad del padre para captar correctamente el problema o sufrimiento del hijo y comunicarle esta comprensión en un lenguaje adecuado a la edad, sentimientos y la situación personal del hijo, y de este modo crear el clima apto para que el hijo desarrolle sus capacidades para resolver sus problemas.

En la Escucha Activa, el padre refleja, *parafrasea* al hijo lo que él ha comprendido de la comunicación del hijo demostrando que escuchó bien y entendió sus palabras. (*Retroalimentación o Feedback es la técnica de devolver a la otra persona la información que él antes nos ha transmitido, tal como la hemos captado nosotros*).

3. DESTREZAS DE LA ESCUCHA ACTIVA

La Escucha Activa implica básicamente dos Destrezas :

A - ESCUCHAR

B - RESPONDER

La eficacia de la técnica de la Escucha Activa depende del empleo adecuado de estas Destrezas. Por eso vamos ahora a estudiar más detenidamente cada una de ellas.

A. DESTREZA DE ESCUCHAR

La Escucha es la *habilidad de acoger a la persona que nos habla, entender sus palabras y observar sus gestos y actitudes a fin de comprender, lo más fielmente posible, los distintos contenidos del Mensaje que el Emisor nos quiere comunicar.*

La Escucha incluye, pues, los siguientes aspectos :

- 1) Acoger a la persona que nos habla.
- 2) Entender el lenguaje verbal.
- 3) Observar el lenguaje no verbal.

1) ACOGER AL HIJO

Entendemos por ACOGER el *conjunto de conductas y expresiones de cordialidad a través de las cuales el padre manifiesta su disponibilidad para atender, escuchar y aceptar al hijo tal como él se siente y tal como él ve las cosas.*

"Aceptar" no es lo mismo que "aprobar" o "dar la razón", aunque frecuentemente hay personas que al principio lo confunden. "Aceptar" es reconocer al hijo el derecho a experimentar "aquí y ahora" los sentimientos que tiene y a ver las cosas como las ve, sin rechazarlo ni reprimirlo por ello. "Aprobar" supone de algún modo juzgar la conducta del hijo como buena o mala, como acertada o equivocada y contiene elementos valorativos o moralizadores sobre el hijo o sus comportamientos.

Expresiones de acogida :

La actitud de acogida se expresa principalmente a través de las siguientes conductas observables:

a) Distancia interpersonal.

La distancia física que existe entre el padre y el hijo en el diálogo, es muy significativa ya que la distancia física influye en la distancia psicológica. El espacio se utiliza para expresar cercanía e interés, teniendo en cuenta los sentimientos y necesidades del hijo.

Por ejemplo:

Si cuando observamos que un hijo nos quiere exponer un problema, nosotros nos mantenemos alejados en un extremo del salón, el hijo va a interpretar nuestra distancia física como una actitud de lejanía hacia él y falta de interés por lo que nos está contando.

b) Movimientos corporales.

Los movimientos corporales moderados son captados como expresivos de naturalidad y proximidad. Se incluyen los movimientos expresivos de manos, brazos, piernas, pies, tronco y cabeza. Los movimientos de cabeza son muy importantes en la destreza de Acoger; son un poderoso feedback y son captados como atención, aceptación, compañía, comprensión e invitan a seguir comunicándose al otro.

c) Dirección del cuerpo.

Situarse frente al hijo o en una posición lateral cercana, con encuadramiento de hombros, es un signo de mostrar interés y de implicarse en la comunicación. Es como si dijera: *"Escojo estar contigo como lo más importante que puedo hacer en este momento"*.

También se interpreta en nuestra cultura como conducta acogedora tener un ángulo de inclinación hacia el otro en torno a un 20 %. Es un modo de transmitir mensajes, tales como: *"me interesa lo que me dices..."*, *"me siento cercano a tí"*, etc.

Basándonos en nuestra propia experiencia podemos comprobar que en las conversaciones con otras personas cuanto más nos acercamos unos a otros, más acogidos y escuchados nos sentimos.

d) La expresión del rostro y el contacto visual.

La expresión del rostro, además de expresar los estados emocionales, indica también las actitudes que tenemos respecto a nuestro interlocutor es, además, una retroalimentación constante que indica cómo se reciben las manifestaciones y comportamientos del comunicante. Mediante la mirada atenta y tranquila hacia la otra persona podemos crear un clima de intimidad y confianza. Con esta actitud reposada le estamos indicando que estamos pendientes de él.

Por el contrario, tiene un efecto contraproducente para que el hijo se sienta acogido o escuchado : mirar el reloj, estar viendo la tele, seguir leyendo o escribiendo o estar pendiente de cualquier otra cosa.

Algunas expresiones ayudan también a manifestar nuestra acogida al hijo que nos habla, tales como: "*claro, comprendo, sí, ya, ajá, ...*".

Como conclusión práctica puede decirse que *si nos ponemos en posición física y psicológica de atender terminamos atendiendo, mientras que si tomamos actitudes desatentas o cómodas, nos distraemos y terminamos por espantar de nuestro lado a la otra persona que nos habla.*

2) PRESTAR ATENCION AL LENGUAJE VERBAL

Para realizar una buena escucha hay que estar atentos a descodificar correctamente las claves que nuestro hijo utiliza para expresar su necesidad a través de los distintos canales o vías de expresión.

Si queremos obtener una buena comprensión de lo que el hijo nos comunica a través del lenguaje verbal hay que prestar atención a los tres aspectos fundamentales que subyace en toda comunicación interpersonal:

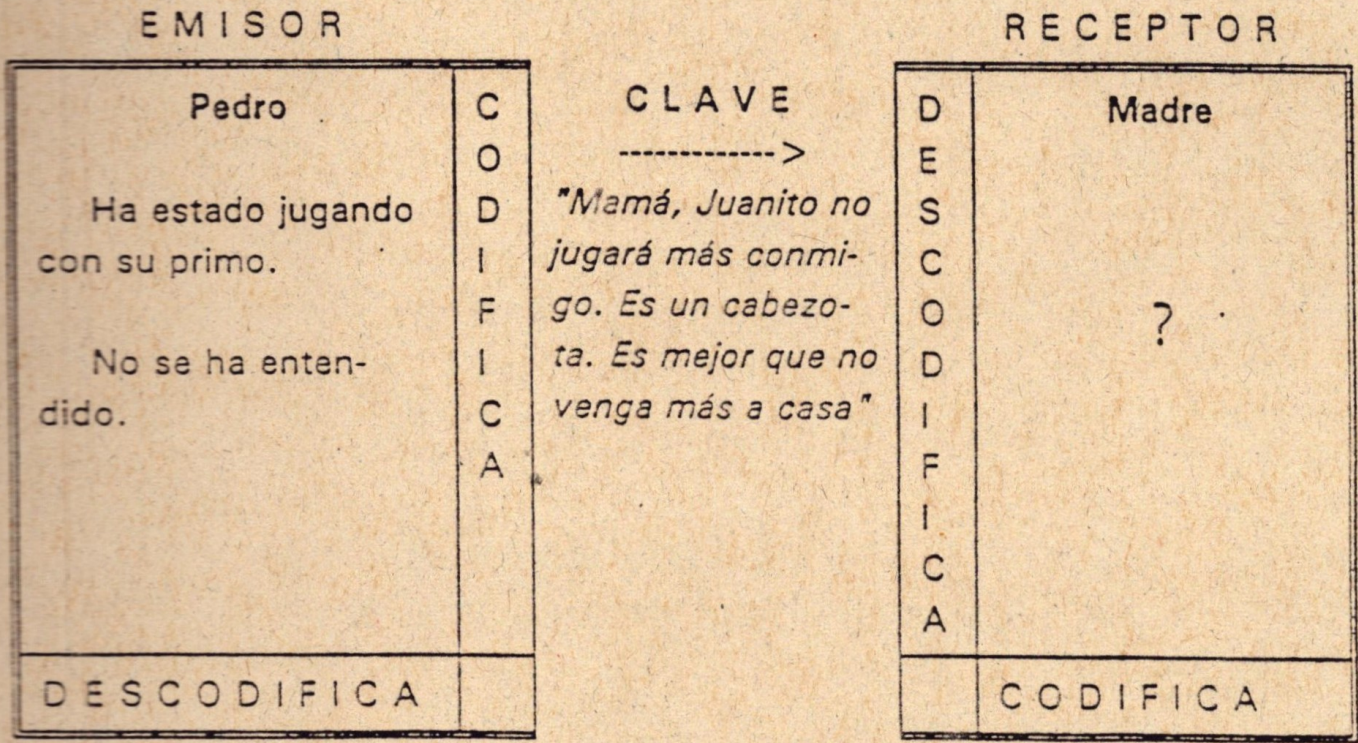
1. ¿*Cómo se siente* nuestro hijo? (Escuchar EL SENTIMIENTO)
2. ¿*Por qué dice* que se siente así? (Escuchar EL CONTENIDO)
3. ¿*Qué es lo que el hijo, en el fondo, nos pide o espera de nosotros en su comunicación?* (Escuchar LA DEMANDA)

Para poder comprender adecuadamente el lenguaje verbal es indispensable prestar una gran atención al *paralenguaje* que utiliza; es decir, el conjunto de signos acústicos que acompañan a la palabra, más allá del significado literal de la misma. Los signos paralingüísticos en la comunicación son muy abundantes: el tono de la voz, la fluidez verbal, la respiración, los silencios, etc.

a) Escucha defectuosa.

Con el fin de que cuanto estamos afirmando de la Escucha resulte más pedagógico, vamos a aplicarlo a un caso concreto:

Situación: *Pedro, de 8 años de edad, hijo mayor de tres hermanos, está jugando con su primo Juanito, de 7 años, que está pasando el fin de semana con ellos. Juanito no acepta su autoridad para que él imponga las reglas del juego. Pedro entra en la casa muy enfadado y con cara de pocos amigos; le dice a su madre:*



En situaciones como éstas son muy frecuentes algunas de las siguientes respuestas por parte de la madre:

- *"No está bien que hables así de tu primo. Los primos han de quererse mucho".*
- *"Eso no tiene importancia. Has de tener en cuenta que él es más pequeño que tú. Esta tarde verás cómo ya se te ha olvidado".*
- *"Pedro, ¡siempre te estás quejando. ¿No ves?. Ya no son sólo tus hermanos los malos!. También lo es tu primo!. ¿No ves como tu hermano Juan sí juega con él?. No estás a gusto con nadie. ¡Qué difícil resulta estar contigo!".*
- *"¿Qué te pasa, mi cielo?. No te preocupes. Ahora mismo voy yo y le digo a Juanito que se porte bien contigo. Vente conmigo, mi Rey".*

Aunque éstas y otras muchas respuestas similares son muy frecuentes en la vida ordinaria, no son, sin embargo, las actitudes más adecuadas para ayudar a los hijos a resolver sus problemas, pues, entre otras cosas, no se presta una ESCUCHA adecuada al hijo.

Se pueden señalar varios fallos que la madre comete en estas respuestas:

- No ha escuchado profundamente qué es lo que pasa dentro del mundo del niño en sus relaciones con el primo.
- Se decide a resolver ella como protagonista un problema que no es suyo.
- Incurre en muchos obstáculos a la Comunicación: moraliza, culpabiliza, desvaloriza, sobreprotege, etc.
- Estos fallos pueden provocar reacciones negativas en el hijo : resentimiento, falta de confianza, infravaloración, incomunicación, etc.

b. Elementos de la Escucha

Para ofrecer una Escucha Activa hemos de prestar atención a los tres elementos básicos del Mensaje del Receptor:

1. CAPTAR EL SENTIMIENTO

El sentimiento es el elemento más personal y rico de la comunicación interpersonal. Por eso, el padre debe prestar gran atención para captar el mundo emocional del hijo, atendiendo tanto a las palabras de sentimiento que utiliza el niño cuando nos cuenta una situación, como a otros indicadores verbales o no verbales. Unas veces expresa el sentimiento explícitamente y otras debe deducirse de sus expresiones o de sus gestos.

2. PRESTAR ATENCION AL CONTENIDO EXPLICATIVO

Los sentimientos no surgen porque sí; tienen unas causas que los explican. Por eso es muy importante prestar atención a la justificación que el hijo da a sus sentimientos. Esta justificación es además muy importante porque, tanto a los niños como a los mayores, resulta muy amenazante que los demás piensen que no tienen motivo para tener los sentimientos que tienen.

En nuestro caso parece que Pedro se encuentra *"muy enojado"* por las dificultades que encuentra al jugar con Juanito: el primo no quiere hacerle caso.

Es necesario que escuchemos las explicaciones que él da, el contenido del Mensaje verbal, lo que el niño nos dice; de esta forma podemos comprender el qué, quién, cómo, dónde, y cómo de la situación descrita por él.

3. COMPRENDER LA DEMANDA

La Demanda es el "para qué ..." de la comunicación, la motivación última. Nos indica qué hay detrás de lo que el niño está diciendo, qué está pidiendo explícita o implícitamente. También se tiene que tener en cuenta el grado de congruencia entre el lenguaje verbal y el no verbal, así como lo que el hijo ha buscado en ocasiones similares.

No hay que confundir la "Demanda" con un "permiso" que el niño puede pedir al padre. Esta, frecuentemente, no se formula verbalmente. La Demanda es lo que se pretende en el fondo y está relacionada con las necesidades básicas de atención, afecto, cariño, valoración, consuelo, etc. Como no suele formularse explícitamente, el padre ha de suponerla sólo como hipótesis.

En nuestro caso parece que Pedro quiere que su madre le haga caso, que lo escuche ante la frustración que siente por no poder jugar con su primo como a él le gustaría.

En caso de que no nos quede muy claro qué nos pide, se le puede pedir alguna aclaración fundamentándose en algo que haya dicho anteriormente y no nos haya quedado claro. Hay que evitar las actitudes muy interpretativas y las afirmaciones dogmáticas, ya sea de forma o de fondo pues puede cortar la comunicación con el hijo.

3) OBSERVAR EL LENGUAJE NO VERBAL

Una Escucha Activa debe ser plena y, por tanto, debe incluir la observación atenta de todas las conductas que puede estar expresando nuestro hijo (*miradas, movimientos corporales, gesticulaciones, sonrojos, etc*). Esto nos posibilita el que podamos comprender mejor cómo se siente nuestro hijo y cómo está viviendo la situación o el problema que nos está contando.

Esta observación atenta del hijo debe incluir los siguientes aspectos:

- Expresión corporal: postura, movimientos y gestos.
- Expresiones faciales: sonrisa, mirada, torcer los labios, etc.
- Respuestas automáticas fisiológicas observables: respiración rápida, sonrojarse, palidecer, dilatación pupilas, etc.

Aparte de lo dicho anteriormente también es importante observar el grado de congruencia; es decir, ver si hay un acuerdo entre lo que dice el niño y lo que nos está comunicando con su cuerpo. Si hay un desacuerdo, es señal de que "algo pasa, de que hay algún problema, y encuentra dificultad en expresarlo". En estos casos es más fiable la expresión corporal que el lenguaje verbal.

El "Escuchar activamente" significa que estamos prestando una atención física al niño y una atención psicológica al contenido del mensaje que nos está expresando.

B. DESTREZA DE RESPONDER

Tiene como finalidad ofrecer garantías al hijo de que su Mensaje ha sido comprendido correctamente por el padre y que éste está dispuesto a prestarle su ayuda y comprensión.

La forma de ofrecer estas garantías se hace a través de una paráfrasis del padre, donde refleja sintéticamente lo que el hijo le ha comunicado previamente, aunque con otras palabras. Esto permite al hijo comprobar si su padre lo ha comprendido correctamente y, en caso contrario, puede completar, corregir, matizar o profundizar más en el tema.

PROCESO DE LA DESTREZA DE RESPONDER

El punto de partida para elaborar una buena Respuesta es haber tenido una buena Escucha, captando las diversas dimensiones de la comunicación (*Sentimiento, Contenido explicativo y Demanda*).

a) RESPUESTAS AL SENTIMIENTO

Para elaborar una respuesta al sentimiento que sea correcta, es conveniente prestar atención a los siguientes pasos:

- * Escoger la palabra de sentimiento adecuado.

Para definir la situación emocional deben utilizarse los términos más precisos que la expresen, evitando la reducción a unas pocas. No solo se debe ser consciente en expresar los sentimientos negativos o desagradables, también se debe hacer lo mismo con los positivos y agradables. Se puede decir que Juanito está enojado, enfadado, irritado, etc...

* Discriminar la intensidad.

Una característica importante de cara a especificar el sentimiento es la de discriminar con precisión la intensidad con que el problema es vivenciado por el hijo.

La intensidad del sentimiento puede discriminarse a través de diversos indicadores, que, básicamente pueden reducirse a dos:

- Indicadores verbales (*muy, mucho, bastante, poco, etc.*).
- Indicadores no verbales (*gestos, movimientos, expresión del rostro, etc.*).

En nuestro caso, aparte de las palabras utilizadas, se nos ha dicho también que lo dice con cierto énfasis y la respiración un poco alterada; de ahí que, en una primera aproximación, utilicemos una intensidad media.

Podemos decir que está "*muy enojado*".

* Comprobar la idoneidad del término elegido.

Escuchando el lenguaje verbal de Pedro y observando su expresión corporal y paralenguaje puedo confirmar mentalmente la expresión "*muy enojado*", y puedo comprobar si responde verdaderamente a la vivencia del hijo.

* Formulación de la Respuesta.

Una vez superados los pasos anteriores, se debe estar en disposición de poder expresar al hijo cómo creemos que se siente, evitando cualquier tipo de valoración.

Se ha demostrado que el uso de una fórmula sencilla puede ser una ayuda muy útil para expresar la respuesta de sentimiento y lograr el dominio de la destreza. Recomendamos la fórmula: "*Te sientes ...*".

Así en nuestro caso, se pueden unir las distintas piezas de que se compone la respuesta al sentimiento y decirle a Pedro: *"Parece que te sientes muy enojado con Juanito"*!

b) RESPUESTAS AL CONTENIDO

En ocasiones puede parece conveniente hacer sólo una respuesta al contenido informativo o explicativo que el hijo nos ha comunicado. Las respuestas al contenido pueden ir precedidas de frases como: *"me dices ..., me parece entender... etc."*, o simplemente reflejarle el argumento de lo que nos está diciendo. En el caso que estamos siguiendo, la madre puede formular varias respuestas al contenido:

- Madre: * *"Parece que no te llevas bien con Juanito"*.
* *"Juanito no quiere hacer caso a lo que le dices..."*.

PROPIEDADES de las Respuestas al Contenido.

Para que la Respuesta al Contenido sea concreta ha de tener las siguientes características, ha de ser :

- | | |
|---------------|---|
| * Empática: | La Respuesta debe reflejar el punto de vista del hijo, viendo la realidad desde su perspectiva. Especialmente deben evitarse los juicios y los valores. |
| * Paráfrasis: | Debe procurarse no repetir las mismas palabras que ha usado el hijo. Debe decirse lo mismo pero con distintas palabras. |
| * Breve: | Debe centrarse en lo esencial y a lo más directamente relacionado con el sentimiento reflejado, no perdiéndose en detalles no significativos. |
| * Específica: | Ha de formular la Respuesta en términos concretos y específicos evitando las explicaciones vagas, incompletas o muy genéricas. |

c) RESPUESTAS INTERCAMBIABLES.

Otras veces puede ser más adecuado formular la Respuesta al Contenido explicativo inmediatamente después de la Respuesta al Sentimiento. De este modo se obtiene una respuesta al Sentimiento y al Contenido explicativo al mismo tiempo lo que comunica una comprensión más plena del problema.

Una fórmula posible es: *"Te sientes ... porque ..."*.

Siguiendo nuestro caso: *"Te sientes muy enojado con Juanito porque te lleva la contraria en lo que dices"*.

Lo importante no es tanto emplear rígidamente la fórmula aconsejada, como responder al Sentimiento y Contenido de lo que nos han comunicado. Hay que tener en cuenta el momento y las circunstancias para discernir cuando es más oportuno las respuestas sólo al Sentimiento, cuando al Contenido Explicativo y cuando es más indicado responder a ambos componentes al mismo tiempo.

d) RESPUESTA A LA DEMANDA.

La Demanda, hemos dicho anteriormente, es el fin último perseguido por el hijo con su comunicación. El Sentimiento y el Contenido explicativo son los medios que el hijo utiliza para conseguirlo. Frecuentemente el hijo no expresa claramente la Demanda y hay que deducirla de los elementos o pistas que ofrece; pero, es tan importante, hay que esforzarse por lograrlo..

No es necesario que el padre exprese verbalmente que ha entendido la Demanda y quiere atenderla. Frecuentemente es suficiente con que el padre modifique sus actitudes o comportamientos, aunque no lo diga verbalmente.

En el caso anterior, la Demanda oculta de Pedro es *"Préstame atención, consuélame, escúchame"*.

Cuando el padre ha captado la Demanda puede elegir una entre las cuatro alternativas fundamentales. Puede :

a) Aceptar: si se considera que la demanda es adecuada.

b) Rechazar: Si se considera inadecuada y no responde a la realidad tanto de uno como de otro o del contexto.

c) Matizar: En otras ocasiones, la Demanda del sujeto es compleja e implica varios aspectos, algunos pueden asumir y otros no.

En estos casos se debe matizar y clarificar los diversos aspectos que encierra la Demanda especificando qué aspectos asume y aquellos que no se consideran oportunos.

d) Ignorar: En algunas ocasiones no resulta aceptable, y puede convenir comportarnos como si no se hubiera comprendido.

La actitud de no responder directamente a la Demanda, cuando en algún caso muy concreto parezca conveniente, no deberá nunca confundirse con jugar a la ambigüedad, alimentar falsas expectativas o actitudes similares que atentarian directamente contra la autenticidad que siempre se debe mantener.