

Herramienta: Escucha Activa

Escucha activa

La escucha activa significa una escucha empática en la que el o la facilitador(a) o mediador(a) intenta comprender lo que la otra persona siente y quiere expresar. Quien se siente comprendido(a) y aceptado(a) no necesita repetir constantemente sus palabras y, al mismo tiempo, está más dispuesto a escuchar también a la otra parte.

Descifrar los sentimientos con la ayuda de la Escucha Activa abre una visión esencial más allá de las posiciones y los puntos de conflicto. Así, las partes no sólo se sentirán mejor comprendidas, sino que también reconocerán y percibirán más rápidamente sus propios sentimientos y necesidades.

La escucha activa anima a "contar más". La conversación puede ganar en profundidad y las personas narradoras se tranquilizan emocionalmente.

Para las y los facilitadores/mediadores, escuchar activamente no significa compartir la opinión de las partes en conflicto ni expresar la propia.

En resumen, escuchar activamente significa

- Resumir brevemente el punto de vista de la otra persona
- Recoger los hechos y sentimientos de la otra persona
- Dedicar atención plena a la otra persona
- No expresar la propia opinión y evaluación o juicio
- Dejar de lado los propios valores y normas

Frases introductorias a la "escucha activa"

- He oído que...
- Lo que yo logré captar es...
- ¿Quieres decir que...?
- ¿Le gustaría.....
- ¿Podría entender también que...?



Ejercicio de escucha activa

Por favor, escuche activamente las siguientes frases y escriba su "Escucha Activa".

Ejercicio 1:

Anoche estaba tumbado en la cama sobre las once y media y me alegré de haber terminado por fin el día. Y sabes qué, el vecino que se acaba de mudar aquí desde Nicaragua está celebrando una gran fiesta.

No paraban de llamar al timbre de la puerta. Fue un gran "sube y baja" en el pasillo de la escalera y después de tres o cuatro horas los amigos borrachos bajaron tambaleándose. Uno de ellos incluso se cayó.

Casi me muero del susto cuando chocó contra la puerta de mi apartamento. Y esta mañana he visto que una ventana del pasillo estaba rota. La próxima vez llamaré a la policía.

Ejercicio 2:

Mi marido y yo venimos de Irán. Pero tenemos nacionalidad alemana y vivimos aquí desde hace muchos años. Nuestros hijos crecieron aquí y por eso viven en nuestro mundo doméstico en casa y en la cultura alemana en el colegio y con sus amigos alemanes.

Ahora mi hija quiere imponer por todos los medios que pueda ir a un gimnasio. ¡Qué horror!

Es la conversación del día en casa. Y eso que sólo tiene 13 años. Pero sus amigas ya han hablado con sus padres: ellas pueden ir allí. Pero yo estoy totalmente en contra, porque en mi opinión pone en peligro su salud. Sin duda es malo para su desarrollo físico, su espalda y sus huesos. La he enviado primero al médico y estoy esperando a ver qué me dice.

Ejercicio 3:

Todos los días voy en bici a mi trabajo. Llevo aquí más de 9 años y me siento como en casa.

Nací en el Congo y crecí en Kenia. Después vine a Alemania tras graduarme y ahora trabajo en el ámbito social con mujeres de África.

Veo constantemente a mujeres, niñas y niños maltratados(as) y abusados(a), a las que luego asesoro. Les explico la base jurídica. Pero tengo miedo, porque los maridos que encuentro de vez en cuando en la comunidad africana de mi ciudad -en fiestas, cumpleaños, etc.- me amenazan.

Al fin y al cabo, ¡tengo que hacer mi trabajo!

¡Pero piensan que quiero emancipar a las mujeres! Pero no es así.

Crean que digo a las mujeres que vayan a la policía para que deporten a sus maridos o no les renueven el permiso de residencia.

A veces me da miedo salir a la calle por la noche. Nunca sabes con quién te vas a encontrar. Y ya no tengo una buena posición en la comunidad africana. Me siento muy triste por este dilema y me gustaría saber qué puedo hacer.

Reflexiona brevemente individualmente o en grupo:

- ¿Cómo te sientes cuando escuchas a otras personas de esta manera?
- ¿Qué ha cambiado quizás en contraste con tu otra comunicación cotidiana?
- ¿Qué puede haber cambiado para la otra persona a la que se ha escuchado activamente?
- ¿Cómo se siente esa persona?

Fuente:

Mayer, Claude Hélène. 2008. *Trainingshandbuch Interkulturelle Mediation und Konfliktlösung: Didaktische Materialien zum Kompetenzerwerb*. Waxmann. Münster/New York/München/Berlin. Páginas 114 - 116

Traducido y adaptado por Rita Muckenhirn, 30.08.2023

Escucha activa en procesos de diálogo y mediación

Para empoderar a las partes en conflicto para que resuelvan su conflicto de forma constructiva, las mediadoras no necesitan estar de acuerdo con las partes ni aprobar sus acciones. Sólo tienen que dejar claro que están dispuestas a entender la situación tal y como la entienden las partes del conflicto, que no rechazarán a las partes por sus acciones y que reconocen en las partes del conflicto recursos importantes para responder al conflicto en cuestión.

Esto puede lograrse mediante la escucha activa.

La escucha activa es probablemente la más importante de todas las habilidades de comunicación. Significa que la facilitadora dedica todo su cuerpo y la mente a escuchar los mensajes enviados por las partes del conflicto. La capacidad y la voluntad de escuchar con empatía suele ser lo que diferencia a la mediadora de las y los demás implicados en el conflicto.

Objetivo:

- Crear un entorno positivo y seguro: las partes del conflicto reciben el tiempo, el espacio y la atención necesarios para expresar sus pensamientos, sentimientos y experiencias. Esto puede ser una experiencia inusual y muy satisfactoria para ellos, que a menudo tiene un efecto liberador y de empoderamiento.
- Crear apertura: desde el momento en que las partes del conflicto sienten que las mediadoras buscan realmente comprenderlas, comienzan a tratar los problemas y a otras personas de forma más constructiva, y desarrollan una disposición a escuchar a las y los demás.
- Hacer que el interlocutor se sienta escuchado, comprendido, aceptado, validado y respetado.
- Crear buena voluntad hacia el mediador y generar confianza.
- Difundir la tensión y la ira: las partes del conflicto pueden liberar sus emociones y descargar su ira.
- Estimular la autorreflexión y crear claridad: para hacerse entender, las partes del conflicto tienen que explorar su comprensión de la situación de conflicto y sus sentimientos, y estructurar sus pensamientos y su relato.

Pasos:

La clave de la escucha activa es la capacidad de las mediadoras de demostrar que escuchan los mensajes de las partes del conflicto, utilizando medios verbales y no verbales.

Fuente: *inmedio. Basic Mediation Guide.*

Traducido y adaptado por Rita Muckenhirn, 30.11.2022

Reacciones verbales a los mensajes de las partes del conflicto:

- Comunicar al interlocutor que realmente le está escuchando:
- Haz declaraciones de apoyo y de ánimo como:
"Continúa". - "Entonces, ¿qué ha pasado?"
"Sí, lo entiendo". - "Cuéntanos más". - "¿Podrías explicar lo que ha pasado?"
- Reconocimiento expreso: "Lo entiendo". - "Ya veo". - "OK"
- Reflejar la recepción del mensaje: "hmm" - "aha" - "oh"
- Comprobar el significado: "Es correcto que hayas dicho..." - "Parece que estás enfadado por..."
- Pedir aclaraciones: "No estoy seguro de haber entendido..." - "¿Ha dicho usted...?" - "¿Puede darme un ejemplo?"

Pero NO:

- No ofrecer sus ideas o cualquier interpretación, interrogar o dar consejos: la escucha activa consiste únicamente en escuchar.
- No usar frases hechas como: "No es tan malo". - "No te disgustes" - "Estás haciendo una montaña de un grano de arena". - "Cálmate": este tipo de frases transmiten juicio en lugar de comprensión.
- Engancharse emocionalmente, enojarse, molestarse o discutir.
- Dejar que sus propios valores y prejuicios interfieran en lo que entiendes que se está diciendo: mantén la mente abierta e intenta comprender de verdad al interlocutor.

Reacciones no verbales a los mensajes de las partes en conflicto:

- Comunicar que la persona que habla tiene toda tu atención a través de:
- Dirigiendo tu cuerpo hacia la persona que habla e inclinándote suavemente hacia él o ella (sin perder el contacto con la otra parte del conflicto)
- Una postura corporal abierta
- Gestos apropiados: una inclinación de cabeza, por ejemplo
- Un contacto visual adecuado
- Un tono de voz positivo

En general, la escucha activa requiere un deseo de comprender a otro ser humano, una actitud de respeto y aceptación, y una auténtica empatía hacia el interlocutor.

Exige que las mediadoras dejen de lado sus propios pensamientos y agendas, suspendan la evaluación y el juicio y traten de comprender los puntos, las emociones y las actitudes del interlocutor(a). Es una tarea difícil y hay que practicarla.