

La Escucha Activa

Visión general: Los conflictos se exageran con la mala comunicación. Las habilidades de escucha activa ayudan a las personas a aprender a escuchar y a hacer preguntas para clarificar su entendimiento de las ideas, sentimientos y puntos de vista de otra persona. Es un proceso mutuo que ayuda a las personas a expresarse más claramente, escuchar con más atención y evitar malentendidos que lleven a una situación de conflicto.

Objetivo: Usamos este ejercicio para ayudar a que las personas profundicen sus habilidades comunicativas para entenderse mutuamente y así reducir la confusión y los malentendidos que pueden conllevar al conflicto y a la mala toma de decisiones. Ayuda a las personas a identificar algunos de los retos comunicativos a los que se enfrentan y brinda algunas sugerencias de preguntas para practicar este conjunto de habilidades.

Tiempo: 45 minutos a 1 hora

Materiales:

- Papelógrafos
- Marcadores de colores
- Masking tape
- Material complementario con la guía de preguntas

Crédito: Formando para la Transformación (Training for Transformation).

Procedimiento:

En Plenaria:

- Presente el objetivo del ejercicio y sus pasos.

Nota: La facilitadora puede querer incluir algunos de los siguientes puntos: Tanto el escuchar cuidadosamente como interpretar significados efectivamente son elementos fundamentales no solamente para comunicarnos entre nosotras sino también para prevenir y resolver conflictos. Tales habilidades promueven el empoderamiento y la seguridad de las personas y animan la solidaridad. También pueden mejorar la toma de decisiones y el manejo de los conflictos al fomentar la expresión clara de ideas y el entendimiento mutuo. Sin embargo, la mayor parte de las personas no son buenas para escuchar. Muy seguido nos enfocamos más en qué vamos a decir a continuación y en nuestros puntos de vista que en poner atención a

las opiniones de la otra personas. Esto obstaculiza el entendimiento crítico, el aprendizaje y la acción reflexiva.

- Pida a las participantes que se junten en pares con la persona sentada su lado y dé las siguientes instrucciones y descripción del proceso: Cada persona tendrá la oportunidad de hablar y escuchar y hacer preguntas. Todas tendrán 5 minutos para hablar sobre algún logro que han tenido que fue difícil de alcanzar y que les causó preocupación o angustia. El trabajo de quien escucha es escuchar atenta y respetuosamente, expresando interés, clarificando su propio entendimiento de lo que su pareja está diciendo a través de hacer preguntas ocasionales y de pedir más información cuando ésta es necesaria. Al cabo de 5 minutos, quien escucha hace una síntesis de los principales puntos y pregunta a quien habla si ha interpretado correctamente lo que ésta ha expresado. La persona que habla brinda una breve retroalimentación a quien escucha sobre si su resumen reflejó lo que dijo. Se cambian los roles y se repite el procedimiento.
- La facilitadora pide a las participantes que tomen un minuto para pensar en un logro que han tenido que fue difícil de alcanzar y que les causó estrés, y que lo anoten.
- Reparta el material complementario y revise con las participantes algunas de las preguntas sugeridas que les ayuden a pensar en el tipo de preguntas que pueden querer hacer cuando les toque escuchar.

En Parejas:

- Los grupos llevan a cabo el ejercicio.

Nota para la facilitadora: Como facilitadora puede querer avisar a las participantes cuando la mitad del tiempo haya transcurrido y, más importantemente, cuando falte un minuto, para que quien esté escuchando haga un resumen de los comentarios de quien habla y que quien esté hablando pueda darle retroalimentación.

En Plenaria:

- La facilitadora pregunta a las participantes sobre lo que aprendieron de la conversación y sobre su habilidad para escuchar activamente. Escribe las principales ideas en un papelógrafo (si es posible con ayuda de las participantes):
 - ¿Qué fue lo más difícil de ser una oyente activa?
 - ¿Qué fue lo más satisfactorio para quienes estaban hablando?
 - ¿Qué fue lo más útil y lo menos útil para quienes escuchaban y para quienes hablaban?
- Pida a las participantes que piensen en una situación ideal cuando hablan con otra persona
 - ¿Cómo les gustaría que reaccionase y se comportara la otra persona?

- Haga una lista de respuestas sobre los comportamientos deseados y escribala en un papelógrafo.
- Pida ahora a las participantes que reflexionen sobre como: *Usualmente tenemos opiniones sobre lo que otras personas nos comparten y queremos darles “consejos” antes de que la otra persona nos los pida, cuando a veces la otra persona solamente necesita expresarse:*
 - *Cuando hablamos con otra persona ¿Normalmente oímos o escuchamos lo que dice? ¿Cuál es la diferencia entre oír y escuchar?*
 - *¿Por qué es importante esta diferencia?*
 - *¿Qué cambios podríamos hacer para profundizar nuestra capacidad de escucha?*
- Sintetice las ideas y enfatice que la escucha activa y la comunicación varían de acuerdo a la cultura, o de acuerdo a nuestras experiencias personales y nuestro género. Un ejemplo de esto es que en algunos contextos, el contacto visual es considerado una expresión de interés y conexión muy importante; por el contrario, en otros lugares puede ser visto como irrespetuoso. *¿Hemos visto esto? En los próximos días, enfoquemos nuestra atención en estos aspectos y escribamos nuestras observaciones para compartir con las demás.*

ESCUCHA ACTIVA:

ENMARCANDO RESPUESTAS PARA PROMOVER EL ENTENDIMIENTO

TIPOS	OBJETIVO	POSIBLES RESPUESTAS
Clarificación	Para tener información adicional	<p><i>¿Puedes clarificar esto?</i></p> <p><i>¿Quieres decir que...?</i></p> <p><i>¿Me puedes dar un ejemplo?</i></p>
	Para clarificar lo que se está entendiendo	<p><i>¿Así es el problema como lo ves ahora?</i></p> <p><i>Déjame ver si estoy entendiendo...</i></p>
Parfraseo / Reafirmación	Para revisar nuestra interpretación con la otra persona	<p><i>Como lo entiendo entonces, tu plan / sugerencia / idea es...</i></p> <p><i>Suena a que lo que estás diciendo es...</i></p>
	Para demostrar que estamos escuchando y entendemos lo que la otra ha dicho	<p><i>Esto es lo que te estoy escuchando decir...</i></p>
Alentadora	Para expresar que estamos interesadas y escuchando	<p><i>Ya veo.</i></p> <p><i>Es muy interesante.</i></p> <p><i>Entiendo.</i></p>
	Para alentar a la otra persona a seguir hablando	<p><i>Hmmmmmmmmmm</i></p>
Reflexiva	Para mostrar a la otra persona que entendemos lo que está diciendo.	<p><i>Sientes que...</i></p> <p><i>Como lo viste, fue algo muy perturbador</i></p>
	Para ayudar a la persona que habla a evaluar o medir sus sentimientos a través de ser expresados por otra persona.	<p><i>Sentiste que no obtuviste un trato justo</i></p>

Exploración

Explorar todos los lados de un problema

*Esto es lo que has decidido hacer... ¿Cuáles son las razones?
¿Qué otras formas hay de verlo?
¿Cómo crees que lo ven otras personas?
¿Qué otra información puede ayudar?*

Síntesis

Para enfocar la discusión

Estas son las ideas claves que te he escuchado expresar.

Para servir como un trampolín para una discusión sobre nuevos aspectos del problema

Si entiendo, estás sintiendo / pensando...

Crédito: Un Nuevo Tejido de Poder, Personas y Política, p.335