


Tema 4 Introducción a la escucha activa



En este capítulo abordaremos la escucha activa. Escuchar a vuestros hijos es una de las experiencias más gratificante que podéis vivir como padres.

Elaboración:
Agustín Durán Gervilla
María Dolores Tébar Pérez



UNQUE en el tema siete insistiremos sobre la comunicación, en este abordaremos, exclusivamente, una forma especial de comunicación, de saber escuchar: la escucha activa.

La escucha activa es una forma muy útil de escuchar, sobre todo a los niños.

Con la escucha activa ustedes tendrán una herramienta más para su trabajo como padres.

Pero recuerden

- No intenten ser padres perfectos. No existe la perfección.
- Intenten ser padres comprometidos con su trabajo, que desean hacerlo lo mejor posible.

Unas ideas previas

- La escucha activa es una manera de escuchar para hacer que sus hijos hablen con ustedes.
- La escucha activa tiene un principio básico: la aceptación.

El libro de Thomas Gordon «Padres eficaz y técnicamente preparados», que se centra en la Escucha Activa, ha sido considerado para la Escuela de Padres como uno de los libros base. Se insiste a los asistentes a la Escuela de Padres en su lectura, puesto que a lo largo del curso se trabajará el proceso de Escucha Activa, forma de escuchar a los demás y, fundamentalmente a los hijos, que produce unas excelentes relaciones interpersonales y proporciona una mejor manera de comprender y acercarse al otro.

En este tema pretendemos exponer unas ideas centrales sobre la Escucha Activa que sirvan para orientar a los padres para la mejor comprensión del citado libro, insistiéndose, por tanto, que es sólo la introducción a su lectura.

4.1. ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA ESCUCHA ACTIVA

Hay una serie de aspectos que son necesarios saber para comprender la Escucha Activa, entre ellos:

a) Lo emocional frente a lo racional

- Hay dos aspectos psicológicos en el ser humano:
 - Nuestra parte RACIONAL: conjunto de ideas, pensamientos, creencias, conocimientos, etc.
 - Nuestra parte EMOCIONAL: conjunto de sensaciones, sentimientos y emociones.
- La Escucha Activa atiende primero a la parte emocional del mensaje, posteriormente lo escuchado se racionaliza. La Escucha Activa atiende a la parte emocional del que habla.

Con los siguientes ejemplos se puede captar la forma activa de escuchar.

Ejemplo 1.º

Un niño/a llega a casa de la escuela diciendo: "Odio la escuela, no voy a ir más". La reacción típica de los padres suele ser: "¡Cómo, que dices! Cómo que no quieres ir, a la escuela vas aunque te tenga que llevar yo. Es por tu bien". (Aquí los padres han racionalizado el mensaje del hijo/a. Su respuesta es racional).

La reacción desde la Escucha Activa podría ser: "Parece que hoy has tenido un día malo en la escuela, ¿no es cierto, hijo/a?, cuenta, ¿qué ha ocurrido?" (Aquí los padres "escuchan" el mensaje emocional del hijo/a y responden emocionalmente). A partir de aquí se puede seguir escuchando lo que se va exponiendo y haciéndole frente.

Ejemplo 2.º

Un niño/a les comenta a sus padres: "Me han castigado hoy en la escuela". Una reacción frecuente en los padres suele ser: "¿Qué es lo que hiciste tú?"; o esta otra: "Probablemente te lo

merecías". (Respuesta racional).

La reacción desde la Escucha Activa podría haber sido: "Me imagino que te sentirías mal, ¿quieres contarme lo que ocurrió?". (Reacción emocional). A partir de aquí se puede seguir escuchando lo que se va exponiendo y haciéndole frente.

Podemos DEFINIR la Escucha Activa como la forma de escuchar en la que el receptor (el que escucha) trata de entender lo que siente el transmisor (el que habla), o lo que significa el mensaje. Posteriormente expresa con palabras lo que comprendió y lo transmite para que el transmisor lo verifique. El receptor no manda un mensaje propio, como sería el caso de una evaluación, opinión, consejo, reproche, análisis, etc., sino que transmite lo que piensa que significa el mensaje del otro.

b) La forma y las actitudes de la Escucha Activa

Resumimos algunos aspectos de la forma y las actitudes que hay que tener para escuchar activamente al otro:

La forma activa de escuchar:

- Ayuda a que los niños tengan menos miedo de sus sentimientos negativos.
- Promueve una relación cálida entre padres e hijos.
- Facilita que el niño resuelva sus problemas.
- Influye para que el niño sienta más deseo de escuchar las ideas y pensamientos de sus padres.
- Hace que "el niño sea el que habla".

Actitudes necesarias para utilizar la Escucha Activa

Para llevar a cabo la escucha activa deben

estar presentes ciertas actitudes básicas. Sin ellas, usted no será un buen escucha.

Actitudes básicas:

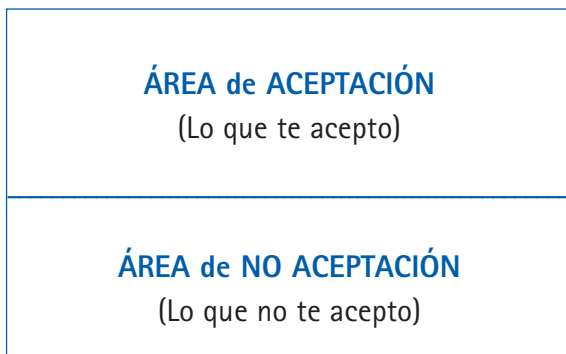
- Debe desear escuchar lo que el niño tiene que decir.
- Debe desear ser de ayuda para él para resolver ese problema en particular.
- Debe poder aceptar sus sentimientos.
- Debe tener una profunda confianza en la capacidad del niño para manejar sus sentimientos, para trabajar en ellos y para encontrar soluciones a sus problemas.
- Debe estar consciente de que los sentimientos son transitorios.
- Debe poder ver al niño como alguien aparte de usted.
- Debe tener una gran capacidad de paciencia.



c) La aceptación

Para poder realizar una escucha activa es necesario tener una buena capacidad de aceptación del otro.

Todos los padres tienen dos diferentes clases de sentimientos hacia sus hijos: aceptación y no aceptación. Esto lo podemos reflejar en la "ventana de la aceptación":

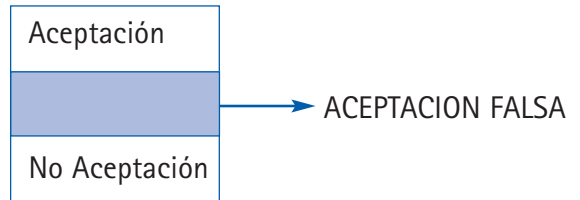


El grado de aceptación que muestra un padre hacia su hijo está influido por:

- Las características del padre ("aceptante"/"rechazante").
- Las características del niño.
- El estado de ánimo de los padres en un momento dado y la situación en la que se encuentran.

Aceptación falsa

Se da cuando algunos padres fingen aceptar parte de la conducta de sus hijos. Gráficamente sería:



Es mejor no tratar de ensanchar su área de aceptación más allá de lo que sus verdaderas actitudes alcanzan. Mejor que fingir, es darse cuenta de cuándo no está uno en actitud de aceptación y expresarlo.

El lenguaje de la aceptación y su comunicación

La aceptación es algo que surge de adentro, pero para que influya en la otra persona debe comunicarse o demostrarse activamente. De este modo, el padre eficaz debe aprender a comunicar esta aceptación y adquirir la misma habilidad para comunicarse. Debe aprender a hablar en forma "constructiva".

La aceptación la podemos comunicar por medio de formas verbales y no verbales:

a) Formas no verbales.

La aceptación la podemos comunicar por medio de dos formas no verbales, siendo éstas:

- La no intervención.
- El silencio.

b) Formas verbales.

A la hora de expresar la aceptación verbalmente podemos utilizar respuestas negativas o positivas sobre la relación padres-hijo, siendo:

Respuestas negativas

1. Orden, dirección, mandato.
2. Advertencia, amonestación, amenaza.
3. Exhortación, sermón, lección.
4. Aconsejar, proporcionar soluciones o sugerencias.
5. Conferencias, enseñar, dar argumentos lógicos.
6. Juzgar, criticar, culpar, estar en desacuerdo.
7. Poner apodos, ridiculizar, avergonzar.
8. Interpretar, analizar, diagnosticar.
9. Apartar, distraer, humorizar, entretener.

Respuestas positivas

Los "abre puertas de la comunicación".

Son una potente técnica para facilitar que sus hijos hablen.

Los abrepuertas de la comunicación son formas sencillas de expresión para invitar al otro a hablar. Algunos ejemplos podrían ser:

"Ya veo como te sientes"

"Mm hmmm"

"¡Sí!" "Sigue..."

"¡Qué interesante!"

"¿Te gustaría hablar sobre ello?"

"Prosigue, cuéntame más".

"Parece que eso es muy importante para ti"

"¿De verdad?" "¿En serio?"

"¡No me digas!"

"¿Lo hiciste?, ¡que bien!"

"¿Eso te paso?, cuéntame".

"Me gustaría escucharte".

"Me gustaría conocer tu punto de vista".

"Discutámoslo, ¿vale?"

Los "abre puertas" invitan al niño a compartir sus propias ideas, juicios y sentimientos con los padres. Estos "abre puertas" para hablar facilitan la comunicación por cuanto:

- estimula la comunicación,
- mantiene la comunicación,
- no produce desviación en el mensaje y el tema.

Produce el efecto contrario que los consejos, las críticas, las culpabilizaciones y los comentarios descalificadores.

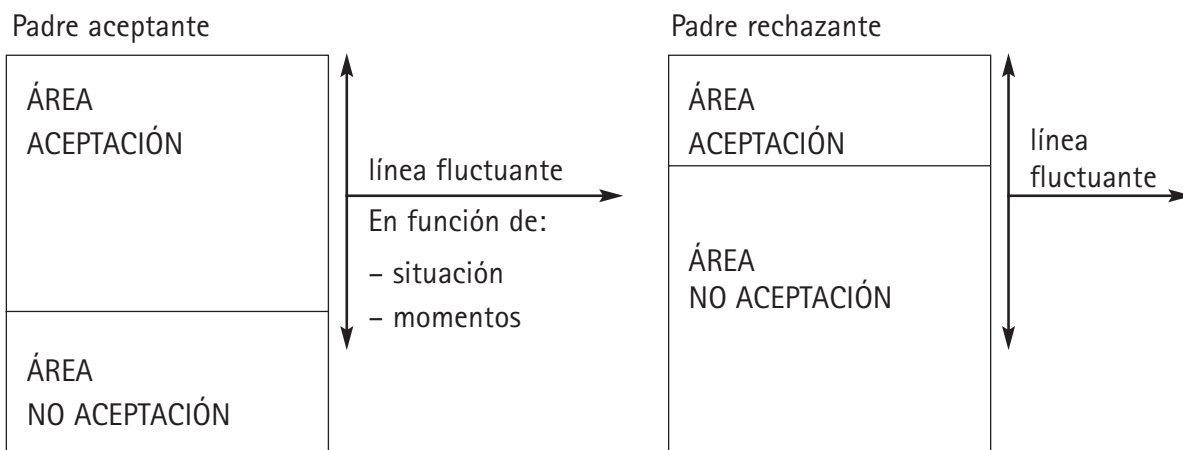


Cuando se rechazan los sentimientos del otro (por críticas, descalificaciones etc.) produce efectos destructivos para su personalidad así como para las relaciones, por cuanto que el rechazado:

- Hace que se calle.
- Se pone a la defensiva, se resiste a hablar.
- Le hace discutir, contraatacar.
- Le hace sentirse inadecuado, inferior.
- Le hace sentirse enojado, resentido.
- Le hace sentirse culpable, frustrado.
- Le hace sentirse incomprendido.
- Hace que disminuya su autoestima.

d) Padres aceptantes – Padres rechazantes

Tomando como elemento comprensivo el cuadrado de la aceptación podemos dibujar el cuadrado del padre aceptante y el del padre rechazante.



Características del aceptador:
Características del rechazante:

- Seguridad interior.
- Rigidez interior.
- Alta tolerancia.
- Poco receptivo.
- Contento de sí mismo.
- Muy exigente con los demás.
- Independiente del entorno.
- Dependiente del entorno.

La aceptación está en función de las características de los padres y de las características del hijo/a; es decir, si el niño/a es:

- Hiperactivo/a o tranquilo/a.
- Agresivo o pacífico.
- Atractivo o no atractivo.
- Abierto o cerrado.
- Sano o enfermo.
- Niño o niña.

Son normales las pequeñas diferencias de aceptación entre los padres, porque también los padres son diferentes entre si.

La aceptación produce:

- desarrollo y crecimiento personal: seguridad, confianza, deseo de superarse,
- cambios constructivos,
- aprendizaje de resolución de problemas,
- apertura, sinceridad, confianza,
- desarrollo de la autoestima.

e) Aclaración al tema "frente unido de los padres"

En la relación con los hijos los padres pueden mostrar algunas diferencias en la aceptación.

Sin embargo, deben mostrar criterios unificados en lo que se refiere a:

Los comportamientos deben mostrarse unidos, con criterios unificados respecto a la conducta de los hijos.

f) La propiedad del problema

Cuando hay un problema en la relación padres-hijo tienen lugar tres situaciones:

1. El niño posee el problema. El niño tiene un problema porque algo le impide satisfacer una necesidad. No es un problema de los padres, pues el comportamiento del niño no interfiere en sus propias necesidades. Aquí es cuando es adecuada y necesaria la forma activa de escuchar de los padres, cuando el niño posee el problema.
2. No existe ningún problema en la relación. El niño satisface sus propias necesidades y su comportamiento no interfiere con las necesidades de su padre.
3. El padre posee el problema. El niño satisface sus propias necesidades pero el comportamiento es un problema para el padre, ya que interfiere en la satisfacción de alguna necesidad de éste.

Para enfrentarse al comportamiento inadecuado de los niños se pueden utilizar:

a) Formas ineficaces:

- "Mensajes solución". Frecuentemente los padres no esperan a que el niño inicie un comportamiento determinado, sino que, incluso adelantándose, le dicen lo que debería, podría o tendría que hacer.

- "Mensajes humillantes": Son aquellos mensajes que comunican vergüenza, juicio, ridículo, crítica o culpabilidad.

b) *Formas eficaces:*

- "Mensajes yo": Cuando los padres dicen cómo se sienten a causa de algún comportamiento inaceptable del hijo, el mensaje se convierte en un mensaje "yo". (Por ejemplo: "me siento mal cada vez que gritas de esa manera").

Los mensajes "yo"

- Tienen muchas menos posibilidades de provocar resistencia y rebeldía.
- Ayudan a que el niño madure, a que aprenda a asumir la responsabilidad de su propio comportamiento.
- Son sinceros, se refieren a uno mismo, y tienden a influir en el niño para que transmita mensajes igualmente sinceros cada vez que sienta algo.

c) *Las luchas de poderes padre-hijo*

Cuando surgen conflictos entre padres e hijos, la mayoría de los primeros trata de resolverlos en su favor a fin de que el padre gane y el hijo pierda (Método I).

Otros, en menor cantidad, hacen que sus hijos



ganen constantemente por miedo al conflicto o la frustración de sus necesidades. En estas familias el chico gana y el padre pierde (Método II).

Tanto el Método I como el Método II son métodos de abordar conflictos ineficaces. Existe un tercer método: el método nadie pierde.

4.2. EL MÉTODO "NADIE PIERDE" PARA RESOLVER CONFLICTOS

Con el método "Nadie Pierde" (Método III) los conflictos se resuelven sin que una de las dos partes salga ganando y la otra perdiendo.

Es un método que implica buscar soluciones a través del diálogo y la negociación. Con este método padres e hijos ganan, ya que la solución debe ser aceptada por las dos partes.

El método "Nadie Pierde" es eficaz porque:

- El niño es motivado a colaborar en encontrar la solución.
- No se basa en el poder y la imposición de los padres, sino en el diálogo y la negociación.
- Existen más posibilidades de encontrar soluciones adecuadas si se hace conjuntamente.
- Desarrolla la capacidad de pensamiento de los niños.
- Conlleva menos hostilidad la solución puesto que se hace desde la aceptación.
- Produce más respeto y amor.
- Elimina la necesidad de usar el poder autoritario.
- Lleva al fondo de los problemas verdaderos.
- Trata a los niños como si fueran adultos.

A la hora de poner a funcionar el método "Nadie Pierde" hemos de tener en cuenta que

está compuesto por seis etapas independientes, siendo:

- Etapa 1: Identificación y definición del conflicto.
- Etapa 2: Generación de las alternativas posibles para la solución.
- Etapa 3: Evaluación de las alternativas.
- Etapa 4: Decidir qué solución es la mejor.
- Etapa 5: Creación de las formas de cumplimiento de la solución.
- Etapa 6: Continuar para saber cómo funcionó la evaluación.

Si ustedes siguen estos pasos tendrán más posibilidades de tener éxito. Aun cuando algunos de los conflictos "de poca importancia" de solución rápida y sin tener que pasar a través

de todo el proceso, para aquellos de más complejidad o problemática lo abordarán mejor aplicando este método.

4.3. RESUMEN DE LA ESCUCHA ACTIVA

Finalmente le ofrecemos estos resúmenes de la escucha activa:

Aspectos generales

- La forma activa de escuchar intenta captar y comprender el mensaje. Produce aceptación. Por tanto se realiza sin interpretar o descalificar el mensaje del otro.
- Para realizar una escucha activa se necesita una actitud abierta, aceptación del otro y empatía.
- Cuando un niño decide comunicarse con sus padres es porque necesita hacerlo, *elige un código* para su mensaje. Los padres *necesitan descifrar ese mensaje*, no interpretarlo. Si los padres no han captado correctamente el mensaje pueden mandar "retroalimentación" de lo que han comprendido. El hijo puede entonces decirles que descifraron equivocadamente su mensaje. Cuando los padres "retroinforman" de lo que han captado del mensaje puede ocurrir que:
 - *Aciertan* la comprensión del mensaje. Se produce la escucha activa.
 - *No aciertan* (malinterpretan) el mensaje. Pero si aceptan el error y la "corrección" del hijo, también se produce la escucha activa.

Por tanto, la escucha activa es tratar de captar y entender lo que siente el otro, lo que significa el mensaje del otro, y luego expresar con palabras lo que entendió y que el otro se lo verifique, ("ahora entiendo lo que me querías decir, es esto..., verdad"). La escucha activa no manda un mensaje propio, interpretativo, sino que retroinforma solamente lo que piensa que significa el mensaje del que habla: ni nada más ni nada menos.

- La escucha activa es escuchar, descifrar acertadamente, entender los pensamientos y sentir los sentimientos del otro.

Efectos beneficiosos de la Escucha Activa (E.A.)

- Después de expresar los sentimientos y ser simplemente escuchados, estos tienden a desaparecer como por arte de magia.
- La E.A. ayuda a que los niños tengan menos miedo de los sentimientos negativos (los sentimientos no son malos).
- La E.A. promueve una relación cálida entre padres e hijos.
- La E.A. ayuda a que el niño resuelva sus problemas.

- La E.A. hace que sea el niño el que habla, por tanto:
 - practica el hablar,
 - ejercita el pensar por sí mismos,
 - facilita el descubrir sus propias soluciones.
- La E.A. influye para que el niño sienta más deseo de escuchar las ideas y pensamientos de sus padres.

Actitudes básicas que se deben tener para la escucha activa

1. Deseo de escuchar. Disponibilidad de tiempo, si no se tiene hay que expresarlo. Luego buscarlo.
2. Deseo de ayudar, de enseñar.
3. Capacidad para aceptar los sentimientos del niño.
4. Confianza en el niño.
5. Ser conscientes de que los sentimientos son transitorios, cambian.
6. Ver al niño como alguien aparte de usted, como un ser humano en pequeño.

Cuándo utilizar la escucha activa

- *Cuando el niño revela un problema (el niño posee el problema):*

Los niños que encuentran ayuda para resolver sus problemas mantienen su equilibrio mental y continúan adquiriendo fuerza y confianza en sí mismos. Los que no la encuentran desarrollan problemas emocionales.

- Las frustraciones, confusiones, privaciones, intereses y hasta los fracasos son problemas que les pertenecen a ellos y no a sus padres. (Los padres tienden a hacerlos suyos).
- Dejar en el niño la responsabilidad de resolver el problema. (Permitir al niño poseer el problema).

- *Cuando se habla de sentimientos.*



Bibliografía

- *Padres eficaz y técnicamente preparados (PET). Thomas Gordon. Ed. Diana. Mexico, 1982.
- Cómo hablar para que sus hijos le escuchen y cómo escuchar para que sus hijos le hablen. Adele Faber y Elaine Mazlish. Ed. Medici. Barcelona 2002.