



CONVIVENCIA INFORME

Escuchar para comprender y convivir

Hacerlo y entender las ideas de los demás puede ser difícil, pero no imposible. Consejos.

Por LAURA FRANCO SALAZAR

El escritor español *Maria-no Gstaín*, en un texto publicado en 2016 en la revista *Letras Libres* (México), argumentó que “escuchar es imposible”, y así lo tituló. Una de sus ideas centrales radica en que los seres humanos escuchan lo justo, ni más ni menos, porque “cada persona viene con todo, lleva toda su vida encima, activada, y emite todo a la vez (...). No podríamos atender a tanta información porque cada persona lleva el universo (o es el universo)”.

Pese a esto, continúa, hay siempre personas hablando (incluidos usted y yo), comunicando. Por eso, “hay que intentar escuchar, aplicar esas técnicas rudimentarias, ir a nuestro interior hueco, por donde pasa el universo a toda velocidad, ver el flujo de datos, sentarnos delante de alguien, y esperar –o forzar– el milagro”, concluye.

Escuchar es una forma de mostrar respeto y al mismo tiempo una herramienta para comprender. “Va mucho más allá de oír, de eso que entra por nuestros oídos. Es casi que experimentar lo que está sintiendo el otro y lo que piensa, comprenderlo”, afirma *Verónica Gómez*, psicóloga de la IPS CES Sabaneta.

En ese mismo sentido, es también una lección de humildad pues, añade *Manuela González González*, psicóloga, magíster en Estudios Humanísticos e investigadora de la Escuela de Humanidades y del Centro de Análisis Político de la Universidad Eafit, escuchar resulta en adentrarse en la capacidad de aprendizaje propia y la posibilidad de reconocer los errores. “Eso de por sí es complicado, a nosotros los humanos nos aterra estar equivocados y muchas veces dejamos de escuchar porque sentimos que las ideas del otro pueden invali-

dar nuestros pensamientos, posiciones o creencias”.

Somos con los otros

Es evidente que la vida diaria de los seres humanos implica la relación permanente entre unos y otros, y es que en definitiva “somos animales sociales”, explica el neurocientífico *Richard Davidson* en una entrevista hecha en 2019 con la Asociación *AtentaMente* de México: “Una de las características centrales de lo que significa ser humano es ser un animal social. Nos involucramos con otros como parte de nuestra vida diaria, es un elemento clave”. Y añade que por eso existen ciertas emociones como la empatía: para facilitar la conexión frecuente con los demás.

La escucha permite conocer otros puntos de vista, “los diferentes a los nuestros, además de que fortalece las relaciones interpersonales”, apunta *González*. De ahí en adelante, y a través de la escucha, es posible incluso alcanzar habilidades para la vida (entre ellas la empatía, mencionada por *Davidson*), identificar emociones en las otras personas y, sobre todo, encontrar puntos en común.

“Sin escucha no encontramos qué tenemos en común. Normalmente, cuando estamos en un proceso deliberativo o de toma de decisiones, estamos más ocupados pensando en qué responder antes que en escuchar”, olvidando que más allá de la discusión o el debate hay más puntos en

“Nos aterra estar equivocados. A veces dejamos de escuchar porque sentimos que las ideas del otro pueden invalidarnos”.

MANUELA GONZÁLEZ
Psicóloga Universidad Eafit

común de los imaginados.

Finalmente, añade *González*, las relaciones con los demás son procesos de persuasión, de exploración de información, de creación, e incluso negociación, “estamos siempre en una especie de diálogo que busca generar compromisos, cambiar ideas o encontrar puntos medios, y sin la escucha eso es imposible”.

Piénselo un momento. Cuando habla con los demás suele tener un objetivo concreto: convencer, equilibrar, enseñar, todo en relación con el otro. No obstante, *Gómez* señala que existen ocasiones en las que lo que se dice, se dice con un objetivo personal y por ende no se espera un efecto en los demás. “A veces solo necesitamos ser escuchados sin obtener ni siquiera una respuesta como tal”.

Economía cognitiva

Gstaín llega a afirmar en su texto que atender a las recomendaciones de los expertos para escuchar bien (como lo son poner atención, mostrar

¡VAMOS PA' DELANTE!

Sé un vendedor independiente y genera tus propios ingresos. Maneja tu tiempo vendiendo *El Colombiano* y *Q'hubo* con un negocio cómodo y cerca a tu hogar.

¿QUÉ NECESITAS?

Tener disponibilidad solo en las mañanas - Ser mayor de 18 años - Buena actitud para las ventas



Escoge tu zona y llámanos

Zona Centro: 322 543 23 42
Zona Norte: 322 543 23 42
Zona Occidente: 320 788 03 02
Zona Sur: 320 685 98 28



Q'hubo



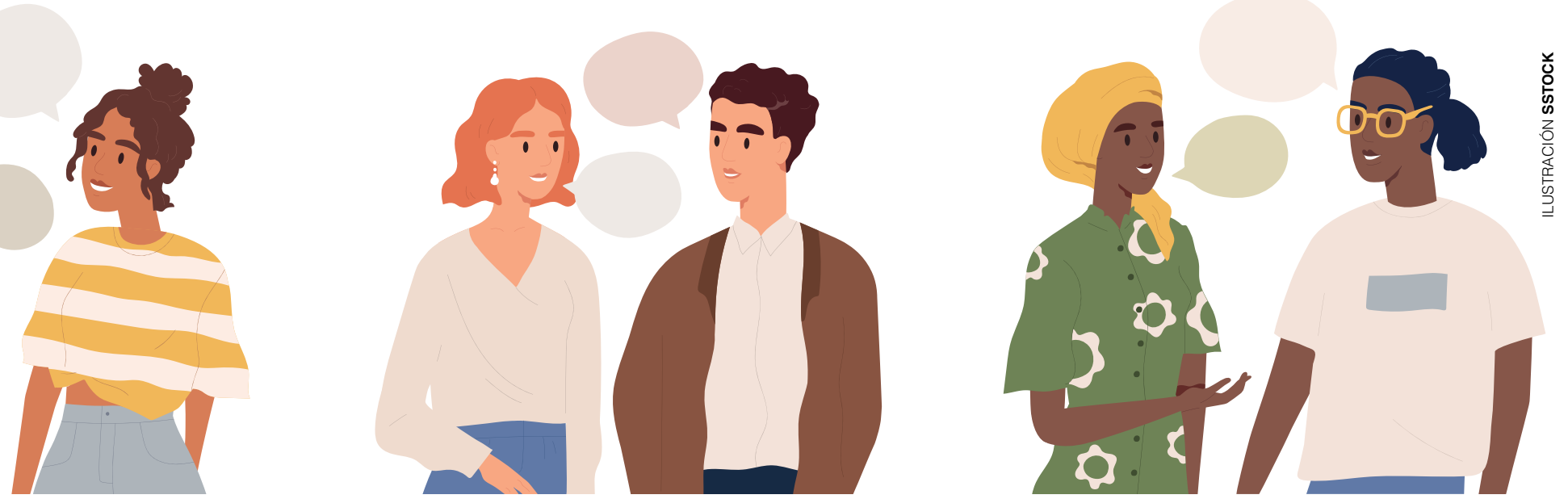


ILUSTRACIÓN SSTOCK

simpatía, repetir lo que le dicen) ya distrae del mismo hecho de escuchar, “(son) consejos que, si se llevaran a la práctica, impedirían escuchar”, dice. Sin embargo, más que distraer, lo que sucede es que todo esto implica un esfuerzo adicional y “los seres humanos tenemos economía cognitiva: una especie de entrenamiento, nos gusta lo fácil, lo conocido, porque implica un gasto menor de energía”, cuenta González.

Es justamente en ese sentido que se hace difícil escuchar opiniones o ideas contrarias. No obstante, es un hecho que depende de la personalidad de cada quien, por eso González puntualiza: “Escuchar opiniones distintas a las de nosotros hace que nos cuestionemos, que muchas veces nos sintamos atacados: incomoda, desubica, nos mueve, y eso es normal”.

“Todos tenemos ideas, pensamientos, sentimientos distintos y todos creemos tener la razón frente a eso porque está atravesado por nuestra experiencia”, precisa Gómez, y agrega que además casi siempre se está cargado de emoción (tanto al momento de dialogar-escuchar, como al momento de vivir situaciones personales), por eso plantea que un buen ejercicio es tratar de entender por qué el otro piensa lo que piensa, o dice lo que dice.

Es en esa función de relacionarse con los otros que es importante trabajar en la apertura de la escucha y en el hecho de aceptar poder estar equivocados, porque en últimas, dice González, las ideas, al igual que las emociones, son pasajeras y pueden modificarse. “Cambiar de opinión requiere mucha energía, pero es posible, sobre todo cuando tenemos claros nuestros valores, alrededor de ellos las cosas se pueden modificar”.

A nivel personal

La investigadora González cita una de las teorías del académico Douglas Walton que “nos dice que los seres humanos hablamos siempre a partir de una necesidad de encontrar puntos en común”. De hecho, agrega que Walton habla de distintos tipos de diálogos en los que se tienen beneficios, “por ejemplo, el desarrollo de posiciones personales y comunitarias, el establecer lazos sociales de calidad o

CLAVES CÓMO DIALOGAR Y ESCUCHAR

- 1 Al momento de conversar identifique los puntos en los que está de acuerdo con las otras personas.
- 2 Es importante pedir y ofrecer razones. Escúchelas con atención y pida que lo escuchen.
- 3 Evalúe junto a los demás qué han aprendido y a qué conclusiones han logrado llegar.
- 4 Procure expresar claramente sus ideas, sea breve y utilice un lenguaje amable.
- 5 Si no está de acuerdo con algo, dígalo y priorice algunos puntos específicos para discutirlos.
- 6 Recuerde que está bien cambiar de opinión. Además, reconozca que podría estar equivocado.
- 7 Pregúntese y pregunte por las fuentes de información de las que se extraen datos o ideas.

construir una autoimagen positiva, incluso para el entretenimiento, hablamos para ventilar nuestras emociones”.

Así como se mencionó al inicio, el expresarse puede ser una actividad de única o doble vía, sin embargo, el escuchar siempre va a requerir una relación con el otro y al mismo tiempo una interacción con uno mismo. “Cuando escuchamos conocemos a la otra persona, sus puntos de vista y ampliamos nuestros conocimientos, eso es lo que fomenta las relaciones sociales”, dice Gómez.

En ese sentido, González agrega que se ha demostrado que escuchar las opiniones de los demás (que no tienen que ser siempre distintas), permite aprender y fortalecer los puntos de vista propios: “Adquirimos información, cuestiona-

mos las posturas, fortalecemos los puntos de vista y cambio mis ideas”.

Escucharse a sí mismo

Es probable que en ocasiones, al dialogar con alguien, conecte sin darse cuenta con ciertas emociones, positivas o negativas, un hecho que si bien es natural, puede ser identificado y controlado. “Cuando escuchas, por ejemplo, en esta posición de psicólogo, experimentas muchas emociones porque al tramitar la información conectas con emociones pasadas o situaciones, y todo eso está cargado de emoción”, narra Gómez.

Amor, rabia, tristeza y demás emociones es posible regularlas a través de la autoescucha. La psicóloga Gómez añade que identificar eso que le hace sentir lo que está escuchando le ayudará a regularlas y poner límites “para decir: esto es mi rabia, pero lo que me está diciendo la otra persona puede provenir desde otro lugar”, otro sentimiento.

González comenta que escuchar lo que usted mismo está diciendo lo pone a cuestionar sus posturas: “¿Qué estoy diciendo? ¿Cómo lo estoy diciendo? ¿Realmente refleja mis valores? Muchas veces no nos detenemos a pensar esto último. La escucha (a uno mismo y los demás) permite que pongamos en duda y revisemos críticamente incluso la forma en la que decimos las cosas. La forma importa”.

La forma importa

Recuerde su última discusión. ¿Cuáles eran sus gestos? ¿Su tono de voz? En medio de una pelea también hay diálogo, por ejemplo, y en esa medida es fundamental aceptar que el desacuerdo es válido y que es posible controlar ciertos factores para escuchar y respetar la posición del otro.

Cada uno lleva un universo dentro, dijo Gistaín, distintos, pero universos al fin y al cabo, y en ese sentido, con posibilidades infinitas de encontrar puntos en común entre unos y otros. “No hay que estar de acuerdo con el otro para encontrar que hay puntos en común”, dice González, “venga hablemos de política... pero primero controlemos nuestro tono de voz, trato de entender lo que me estás diciendo y si no entendí pregunto: ¿estoy entendiendo algo distinto?”.

“Tenemos ideas y sentimientos distintos, y creemos tener la razón porque estamos atravesados por la experiencia”.

VERÓNICA GÓMEZ
Psicóloga IPS CES Sabaneta

Es en esa vía en la que una de las recomendaciones apunta a que confirme la información que va procesando, repítala y pregúntele a la otra persona (de buena forma y con un tono adecuado) para que se asegure de lo que está entendiendo o se lo explique mejor”. Sin embargo, y pese a la importancia de establecer los límites emocionales, es necesario aceptar que las emociones nunca van a ser neutras, lo que puede hacer es hacerse cargo de ellas y tratar de evitar que “contaminen” lo que escucha. “No hay que reaccionar tampoco de primera base. Cuando comprobemos que comprendimos ahí si reaccionar”, puntualiza Gómez.

En ocasiones apartarse a otro lugar puede ser la mejor alternativa, sobre todo si identifica que no le es posible controlar alguno de los factores. Ante esto, González hace énfasis en que es importante pensar que como actúe se corresponda con sus valores. “Pensar qué es importante para mí, ¿vale la pena que yo alce la voz? o mejor puedo decir: no vamos a estar de acuerdo y eso está bien, estamos de acuerdo con esto otro y ya está”.

El momento por el que esté pasando usted o el otro será clave para tener dispuesta o no una posición de escucha. La psicóloga Gómez agrega que en ocasiones puede decir en este momento no estoy disponible para escucharte, y hacerlo luego, cuando ya esté en condiciones, aunque no cortar el diálogo. Así pues, diría Gistaín, “porque es imposible escuchar, hay que intentarlo”. En las claves encuentra recomendaciones puntuales brindadas por el Centro de Estudios en Lectura y Escritura de la Universidad Eafit para permanecer en el diálogo (y por ende en una actitud de escucha real) cuando se hace difícil ■

“Cambiar de opinión requiere energía, pero es posible, sobre todo cuando tenemos claros nuestros valores”.

MANUELA GONZÁLEZ
Psicóloga Universidad Eafit

EN DEFINITIVA

No hay que estar de acuerdo con los demás para poderlos escuchar. Comprender lo que le dicen puede ayudarle a afianzar sus puntos de vista o a cambiar de opinión, que también está bien.