ELENA ARISTE MUR

ESCUCHA ACTIVA

Aprender a escuchar y responder con eficacia y empatía

CIEN DIÁLOGOS



DIAZ DE SANTOS

ELENA ARISTE MUR

ESCUCHA ACTIVA

Aprender a escuchar y responder con eficacia y empatía

CIEN DIÁLOGOS

Modelo Humanista Counselling centrado en la persona

DIAZ DE SANTOS

Madrid • Buenos Aires • México • Bogotá

© Elena Ariste Mur, 2021 (Versión papel)
© Elena Ariste Mur, 2021 (Versión electronica)

Reservados todos los derechos.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley ,cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con la autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (art.270 y siguientes del Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos (CEDRO) vela por el respeto de los citados derechos.

Ediciones Díaz de Santos
Email:ediciones@editdiazdesantos.com
www.editdiazdesantos.com

ISBN: 978-84-9052-339-1 (Libro electrónico)
ISBN: 978-84-9052-315-5 (Libro en papel)

A quien se acerque
con respeto a su lectura
que, de convencerle,
podría aplicar la Escucha Activa,
se beneficiaría de ello,
al igual que
la persona a quien escuchara.

ÍNDICE

Dedicatoria..... VII
Prólogo..... XIII
Introducción..... XVII
Agradecimientos..... XXV

PRIMERA PARTE
La comunicación. Característica de la Condición Humana..... 1

1. Importancia de las palabras que nos dicen y cómo nos las dicen, y las que no nos dicen. Diálogo 1 sin Escucha Activa 2
2. Importancia de las palabras que decimos y cómo las decimos, y las que no decimos. Diálogo 2 sin Escucha Activa 7
3. Escucha Activa. Preliminar. Diálogo 3 con Escucha Activa 10
4. Escuchar-se Activamente. Diálogo 4 con Escucha Activa..... 17
5. Escuchar Activamente el contexto social, cultural, económico y político..... 19
6. Testimonio de personas que se han formado en Escucha Activa 21

SEGUNDA PARTE
Cultura de Comunicación Actual. Diálogos sin Escucha Activa..... 29

1. ¿Cómo solemos Escuchar y Responder?..... 30
2. ¿Cómo estamos con nosotros mismos durante el proceso del diálogo?..... 31
3. Modelos de Comunicación actuales sin Escucha Activa 32
   - Modelo Informativo. Diálogo 5 32
   - Modelo Paternalista. Diálogos 6 al 17..... 34
   - Modelo Pasivo. Diálogo 18 49
   - Modelo Reacción/Agresivo. Diálogos 19 y 20 51

TERCERA PARTE
Cultura de Comunicación Alternativa. Diálogos con Escucha Activa..... 55

1. ¿Cómo necesitaría la persona con la que me comunico que se le escuche y responda?.....56
2. ¿Cómo necesitaríamos estar con nosotros mismos para mantener la energía física y emocional en el proceso del diálogo?.....56
3. Opción personal.....57

4. Modelo Comunicación Alternativo: Psicología Humanista Counselling centrado en la persona. 59
   - Modelo Potenciador. Respuesta empática. Diálogo 21. 60
   - Definición por diversos autores del Modelo Humanista Counselling. Diálogos 22 y 23 65
   - ¿De qué hablamos cuando decimos Escucha Activa? 76
   - Componentes del Ciclo de la Escucha Activa. Diálogos 24 al 30 79
     - Condición Humana 80
     - Actitudes 85
     - Habilidades 110
     - Estructura de Intervención 121
     - Esquema Ciclo Escucha Activa 132

CUARTA PARTE
Situaciones que podemos encontrar en el proceso de aprendizaje de la aplicación de la Escucha Activa 133

1. Diálogos sin Escucha Activa en el comienzo y reconducidos posteriormente con Escucha Activa. Diálogos 31 y 32 134
2. Diálogos que gestionan conflicto. Uno sin Escucha Activa y el otro con Escucha Activa. Diálogos 33 y 34 155
3. Diálogo 35 sin Escucha Activa y Diálogos creados con Escucha Activa. Diálogos 36 y 37 171
4. Diálogo con Escucha Activa aplicando solamente la Primera Fase. Diálogo 38 178
5. Diálogo con Escucha Activa aplicando la Primera y Segunda Fase. Inicia la Tercera sin Escucha Activa. Diálogo 39 180
6. Diálogo con Escucha Activa en donde la Segunda y Tercera Fase son aplicadas por la persona espontáneamente tras haberla conducido bien en la Primera Fase. Diálogo 34 190
7. Diálogos 40 al 44como alternativa de respuesta con Escucha Activa a Diálogos 5, 6, 7, 8 y 15 sin Escucha Activa 191
8. Propuesta de práctica de diálogos propios con Escucha Activa 199

QUINTA PARTE
Práctica experimental. Interiorización del Aprendizaje del Ciclo de la Escucha Activa. Diálogos con Escucha Activa aplicables en distintos ámbitos 201

1. Aplicable en el ámbito Sanitario 202
   - Proceso de Enfermedad. Diálogos 45 al 56 202
   - Proceso de Morir. Diálogos del 57 al 67 267
   - Proceso de Duelo. Diálogos del 68 al 78 330

2. Aplicable en el ámbito Sociosanitario y Servicios Sociales. Diálogos 79 y 80 364
3. Aplicable en el ámbito Educativo. Diálogos 81 y 82 371
4. Aplicable en el ámbito Administrativo/Laboral. Diálogos 83 al 85 379
5. Aplicable en el ámbito de Relaciones Interpersonales con el equipo de trabajo. Diálogos del 86 al 90 386
6. Aplicable al ámbito Familiar y Social. Diálogos del 91 al 100..... 400

SEXTA PARTE
Anexos 425

1. Índice de cien diálogos de las distintas partes del libro..... 427
2. Plantilla del diálogo para transcribir diálogos propios..... 433
3. Evaluación cualitativa sobre formación impartida 435
4. Investigación cuantitativa: impacto de la Formación en Competencia Relacional en los profesionales sanitarios: objetivos, metodología y resultados..... 445
5. Investigación cualitativa: evaluación de la aplicación práctica de la Escucha Activa en el proceso de comunicación del profesional sanitario 453

Conclusión 465
Bibliografía..... 467

PRÓLOGO

Durante más de treinta años de experiencia, en la Comunidad Valenciana, otras comunidades autónomas y universidades en España y en el extranjero, tanto en la organización de cursos como en la docencia en la Formación Postgrado de los profesionales sanitarios de la medicina, enfermería, farmacia, biología, química, personal auxiliar, celador, técnicos de laboratorio, radiología, anatomía, patología, etc., profesionales del equipo multidisciplinar, no me había encontrado un fenómeno tan impresionante como el que ocurrió cuando la profesora Elena Ariste Mur empezó a dar clases de Escucha Activa basada en el Modelo Humanista Counselling, centrado en la persona.

Cuando se presentó en el año 2008 con su formación y experiencia, para ofrecernos la posibilidad de impartir algún curso, no dudamos en introducir uno, como experiencia piloto, en el Plan de Formación Continua de la Escuela Valenciana de Estudios para la Salud (EVES) en la Comunidad Valenciana. Al año siguiente y fruto de lo que habían transmitido sus alumnos a compañeros de profesión, tuvimos más de 300 solicitudes para sus cursos. Esta demanda se fue multiplicando exponencialmente durante todos los años siguientes. Estaba claro que se había dado con un tipo de formación que los profesionales sanitarios necesitaban y demandaban.

El ámbito profesional sanitario es tan amplio y son tan necesarias las funciones de todos, que no solo es suficiente una buena formación científica y técnica. También se necesita una buena comunicación tanto entre ellos, como con los pacientes, familiares y cuidadores.

Es fundamental para prestar una adecuada atención, que se tenga en cuenta tanto las evidencias científicas, como las necesidades reales sentidas y a veces no manifestadas de los pacientes y familiares-cuidadores e incluso de los compañeros de trabajo. Estas siempre interfieren en el desarrollo adecuado de una Atención de Calidad y a la vez centrada en las necesidades de las personas.

La profesora Elena Ariste consigue esto en sus cursos de formación: que los profesionales aprendan a atender integrando una Escucha real y activa, en el sentido que ella lo explica y que podrán descubrir en este libro tan importante que ahora se edita.

Esta Escucha como ella indica, no paternalista, empodera al paciente y hace, entre otras cosas, que desbloquee situaciones que le impedían asumir su proceso de enfermedad, tratamiento y su situación actual, así como sus relaciones con las personas cuidadoras y profesionales.

A la familia y personas cuidadoras les enseña a comprender el proceso del paciente, captar lo que necesita y lo que es importante para cada uno de ellos, así como a cuidar y atender de la forma más adecuada, además de cuidarse a sí mismas.

A los profesionales, además de integrar este proceso de *Escucha Activa* en todo el desarrollo de la atención sanitaria, les resulta útil para sí mismos, para atender o cuidar, según sus funciones, de una forma adecuada a las necesidades de los pacientes y además conseguir que las relaciones consigo mismo, con familiares y/o cuidadores y con los compañeros de trabajo, se modifiquen de forma satisfactoria para todos.

Algo que también manifiestan los profesionales que han hecho esta formación, es que todo este aprendizaje les ayuda en sus relaciones personales, cambiando su perspectiva y su forma de comunicarse con los demás.

Me he referido a este proceso de aprendizaje porque los cursos que imparte la profesora Elena Ariste no van dirigidos solamente a transferir unas enseñanzas teóricas o incluso prácticas de la docente a los discentes. Son cursos donde la profesora, una vez introducido el marco teórico, hace que los alumnos trabajen de forma totalmente práctica y participativa, mediante el estudio y análisis de casos y situaciones reales que han vivido en su trabajo cotidiano (y a veces en su propia vida, como pacientes o cuidadores). La profesora facilita una reflexión activa y compartida para aplicar el método de forma eficaz, transformando los procesos de comunicación, relación, atención, cuidado y, sobre todo, observando los resultados conseguidos en las intervenciones y las dificultades que pudieran tener, para despejarlas.

Es algo que, a nosotros como responsables de formación, nos estaba impresionando, ante el éxito que esta formación en concreto estaba teniendo por la demanda y además, por los testimonios que los profesionales nos comentaban verbalmente, en las encuestas de evaluación o por correos electrónicos. Así como por la solicitud de un segundo y tercer nivel de cursos de profundización y consolidación de las enseñanzas y de Jornadas anuales o bianuales de debate y puesta en común de experiencias.

Nos planteamos por ello, analizar en qué aspectos influía esta enseñanza de forma más importante en los profesionales, si en los conocimientos, actitudes, habilidades u otros aspectos de la intervención. Para ello llevamos a cabo dos investigaciones a fin de analizar de una forma científica y «estadísticamente significativa», el impacto de esta formación en los procesos de intervención sanitaria. En los Anexos de este libro, la autora comparte alguno de los resultados más importantes.

Poco a poco otras entidades de formación fueron llamando a la profesora para aplicar su pedagogía en la enseñanza a otros profesionales: de la Función Pública (IVAP), de la enseñanza a través de los CEFIRES de la Consellería de Educación, ambos de la Generalitat Valenciana, de la Universidad Politécnica de Valencia, de Asociaciones profesionales, empresariales y de pacientes, así como consejerías y universidades de otras comunidades autónomas de España, y ciudadanía en general que quiere tener esta formación.

Con esto se está demostrando que la adaptación realizada por la profesora Elena Ariste de la metodología de la Escucha Activa basada en el Modelo Humanista Counselling, centrado en la persona, es necesaria y eficaz en otros muchos campos y aspectos además del sanitario.

Animo a todos los lectores de este libro, que les va a resultar tan ameno como interesante, a conocer y descubrir una metodología que a todos nos va a ayudar a mejorar tanto nuestras relaciones profesionales como personales.

Y a los responsables de toda la formación pregrado, les invito a incorporar esta metodología de enseñanza en sus Planes de formación, para que los profesionales la conozcan y les ayude a comunicarse de una forma práctica y eficaz al finalizar sus estudios, y aprendan a aplicarla desde el principio a las situaciones reales que tendrán que afrontar.

Agradezco a la profesora Elena Ariste la posibilidad que me ha dado de escribir este prólogo que es solo una aproximación a lo que sus enseñanzas están siendo, y a la editorial Díaz de Santos, por saber detectar la importancia de este libro y posibilitar su edición.

Y también a todos los profesionales que a lo largo de diez años nos habéis transmitido con vuestros testimonios y trabajo el impacto que una buena formación está teniendo en vosotros y en vuestras intervenciones.

Rosa M.ª Marín Torrens

Doctora en Medicina. Máster en Salud Comunitaria.
Responsable de Planes de Formación posgrado de los profesionales sanitarios.
Instituto Valenciano Estudios de Salud Pública (IVESP) / Escuela Valenciana de Estudios para la Salud (EVES). Consellería de Sanitat Universal i Salut Pública. Generalitat Valenciana.

INTRODUCCIÓN

Hace más de veinticinco años conocí en Melbourne, Australia, la metodología de la ¡Escucha Activa!, basada en el Modelo de Psicología Humanista Counselling centrado en la persona de Carl Rogers. Trabajé durante más de diez años como *Counsellor*[1] en el ámbito sanitario. Me formé a pie de cama realizando las prácticas en el Hospital Oncológico de Melbourne. Inicié un proyecto innovador de servicio de apoyo en consultas externas de Oncología y Hospital de Día, orientado hacia la atención integral a personas diagnosticadas con cáncer y a sus familias cuidadoras. Coordiné el Servicio de Apoyo al Paciente y Familia en un hospital de la Salud Pública de Melbourne.

Poco a poco fui comprendiendo el significado y la importancia del diálogo en todas nuestras intervenciones. Aprendí que hay una diferencia si se habla de una manera o de otra. Constaté la necesidad que tenemos de cuidar las palabras que decimos, así como la necesidad de prestar atención a las que nos dicen e incluso no nos dicen ni decimos, pero que se transmiten y también quedan dichas. Inicié un proceso personal de aprendizaje de Escucha Activa.

Recuerdo decir muchas veces que los pacientes «me pararon». Llegamos con mucha energía «para ayudar». El aprendizaje de la Escucha Activa requiere dar un paso atrás. No tener tantas ganas de solucionar la vida a nadie y permitir a la otra persona su espacio, su lugar para que se lo solucione. Darle su voz para que la encuentre, acompañada de mi saber estar. Con Bárbara, Gary, Trang, Terry, Wanda, Jane, Margaret, Edward, Antonio, Vanessa, Peter, Jocelyn, Thomas, Teresa, Austin, Fay, Heather, Robert, Bill, Frederick, Telma, Mary y muchos, muchos más, se fue forjando mi aprendizaje, y con el tiempo consolidando.

Consciente de la necesidad de comunicarnos adecuadamente en el ámbito de la salud, en 2006, hace quince años, a mi regreso a España, inicié el proyecto formativo de compartir mi aprendizaje en Escucha Activa con profesionales sociosanitarios de la Comunidad Valenciana a través de la Asociación de Residencias de mayores no Lucrativas Lares Comunidad Valenciana. Proyecto formativo pionero, que en 2008 ofrecí a través de los Planes de Formación Continua y más tarde en 2014 en el Plan Propio de la Escuela Valenciana de Estudios de la Salud (EVES) de la Consellería de Sanitat de la Generalitat Valenciana. Este Plan va dirigido anualmente a los profesionales de la salud en activo de todos los departamentos de salud y de todos los grupos: medicina, enfermería, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores y otras profesiones como psicología, trabajo social, farmacia, fisioterapia, etc.

---

1 *Counsellor* es un profesional que al aplicar la Escucha Activa facilita un proceso que la persona necesita realizar en alguna etapa de su vida por distintas experiencias que vive. Su campo de acción es en consulta individual, grupal y también como profesional acreditado en equipos multidisciplinarios. En el ámbito sanitario acompaña en la integración en los procesos de enfermedad, muerte y duelo. En la cultura anglosajona forma parte también de equipos sociosanitarios y servicios sociales, y también educativo y de empresa.

La necesidad de ofrecer la comunicación con Escucha Activa se amplió en 2011 para profesionales de servicios sociales y administración pública a través del Instituto Valenciano de Administración Pública (IVAP) de la Generalitat Valenciana (GV); a entidades sanitarias privadas y públicas de otras comunidades; a profesores, personal de administración y servicios de la Universidad Politécnica y a través del Plan de Formación Continua CEFIRE de la Consellería de Educación, también de la GV para profesores de formación profesional. Asimismo, se extendió la formación a la Universidad UNED y a otros proyectos sociales europeos y asociaciones profesionales y de pacientes y ciudadanos que lo solicitaron.

Cada profesional, incluido el mundo empresarial, en el que se encuentra también el grupo de políticos que dirigen la empresa de nuestro país, comunidad y municipio que trabaja con personas, necesita tener desarrollada una competencia relacional para comunicarse de una forma puntual[2] y ser eficaz. Sin embargo, no solo los profesionales especializados necesitan una buena comunicación, cada persona necesitamos tener formación en comunicación. La Escucha Activa es la herramienta que nos ofrece el Modelo Humanista Counselling para desarrollar competencia relacional y aplicarla en nuestra comunicación, en nuestro entorno profesional y personal. Podemos todos beneficiarnos de los avances de la ciencia. Es mi objetivo a través de este libro hacerla llegar de una forma práctica a toda persona con interés.

En 2013 asistí a la 20th Conferencia Anual de Investigación en Counselling organizada por la British Association Counselling & Psicotherapy (BACP) en Birmingham, Inglaterra. Uno de los talleres lo impartía el profesor en Counselling y Psicoterapia John McLeod de la Universidad de Abertay, Escocia, una de las autoridades mundiales en Counselling y Psicoterapia. Introdujo el término *embedded Counselling*[3] instando a los profesionales *counsellors* y psicoterapeutas a formar a profesionales en Habilidades de Counselling. Entenderán la alegría al comprobar que el proyecto iniciado en 2006 en la Comunidad Valenciana estaba siendo reforzado y presentado como un camino a iniciar. En el momento de intervención de los asistentes, compartí con representantes internacionales la extraordinaria experiencia de docencia llevada a cabo en la Comunidad Valenciana.

Las personas que recibían la formación estaban encantadas de encontrar una metodología práctica para aplicar, viendo sus beneficios para quienes atendían y para ellas mismas. Además, realizamos en 2011 y 2013 dos investigaciones, una cuantitativa y otra cualitativa, donde se demostraba el impacto de esta formación en el cambio de conocimientos, actitudes, habilidades y estructura de intervención, así como en la calidad de atención integral y en la resolución de conflictos. Se comparten algunos resultados de las dos investigaciones en Anexos 4 y 5.

Mantener el aprendizaje, primero a través de la docencia, se extiende ahora a la decisión de escribir *Escucha Activa. Cien diálogos*. Responde a la sugerencia de muchas de las 3.000 personas que se han formado conmigo en los últimos quince

2 Puntual. Referencia a que se aplica la Escucha Activa en un momento dado. No es terapia.

3 McLeod, John & Julia. (2011), *Counselling Skills. A practical guide for counsellors and helping professionals,* 2.ª ed. New York: McGraw Hill.

años. Sugerencia que escuché como un reto ilusionante y comencé hace tres años desde la responsabilidad de compartirlo con las personas que se interesan y se interesen en mejorar la comunicación. Frases como estas me conducen a no demorar su escritura:

> «Elena, escribe un libro para que esta formación llegue a muchas personas», «Esto que hemos aprendido es muy necesario», «Tendría que ser obligatorio», «Hace mucha falta, Elena», «Tienes que escribirlo por responsabilidad, por ética y por generosidad», «Si no compartimos, no avanzamos», «Es un antes y un después», «Todos necesitaríamos conocer esta formación», «Me has abierto una ventana», «¿Cómo va el libro?», «¿Ya lo has publicado?», «¡Ánimo con el libro!», etc.

El abordaje de este libro es totalmente práctico. Comparto cien diálogos anónimos, reales y completos del principio al final. Cada diálogo tiene una reflexión sobre la aplicación de la Escucha Activa. Estoy convencida de que la mejor manera en que podemos aprender cómo es nuestra comunicación y cómo podría ser, es a través de diálogos anónimos de intervenciones reales. Nos conectan con la realidad de lo que nos dicen y de lo que respondemos. Nos muestran cómo se inicia el diálogo, el proceso que tiene lugar, cómo acaban y los resultados. Es novedoso.

Es frecuente en Jornadas que nos presenten el objetivo, a donde hay que llegar. Podemos pensar, totalmente de acuerdo, pero dime: ¿Cómo lo hago? ¿Cómo llego ahí? ¿Cómo gestiono situaciones que me resultan difíciles? ¿Cómo puedo facilitar el diálogo? ¿Cómo puedo gestionar la situación para que la persona acepte, integre? ¿Cómo facilitarle el proceso para que tome una decisión? ¿Cómo gestionarme?, etc. En definitiva, ¿Cómo escuchar adecuadamente?

Escucha Activa. Cien Diálogos complementa a la bibliografía[4] existente en Counselling, Modelo Humanista, centrado en la persona en lengua inglesa y castellana. Nos ofrece la aplicación de una metodología para mejorar en la comunicación, en nuestras relaciones profesionales y personales. La aplicamos cuando alguien nos pida ayuda y cuando optemos hacerlo en un momento en el que necesitamos que el diálogo sea eficaz y se transforme en «relación de ayudar a pensar y a comprender». Identificamos lo que ocurre realmente y facilitamos que la persona se plantee lo que necesita hacer, seleccionando sus estrategias para llevarlo a cabo.

El monólogo es un Proceso Pasivo «horizontal» que resulta ser un discurso en donde una persona habla y la otra escucha, sin intervenir. El diálogo es un Proceso Activo «vertical». Es decir, una persona habla y quien escucha responde, y así sucesivamente. El inicio del diálogo está en la escucha adecuada de lo primero que nos dicen. La escucha y la respuesta son dos caras de la misma moneda. Son las dos partes que crean la estructura del diálogo. Por las respuestas que damos, vemos cómo escuchamos. Nuestras respuestas vienen a ser el hilo conductor del diálogo. Se apoyan en las de la persona que escuchamos. Para que resulte eficaz no nos po-

4 Bibliografía complementaria al final del libro *Escucha Activa. Cien diálogos*.

demos olvidar de prestar atención a nuestras respuestas. Es como un bumerán que al lanzarse regresa a su punto de origen. Según hablemos, nos hablarán.

A QUIÉN VA DIRIGIDO

A la ciudadanía en general y a los profesionales que consideren que es importante una comunicación adecuada en nuestras relaciones profesionales y personales.

A personas con necesidad e interés por conocer, aprender y mejorar la comunicación para una calidad en la atención y convivencia. Una buena comunicación es beneficiosa para ambas partes, para quien la recibe y para quien la aplica.

Profesionales de la salud: de medicina y enfermería, psicología, trabajo social; otros profesionales de la salud, del área social y educativa: profesorado, educación social, abogacía, así como responsables y líderes de grupo, del mundo de la empresa, sindicatos, administración pública, políticos que dirigen nuestro país a nivel local, comunitario y estatal; padres y madres, jóvenes y mayores. En definitiva, va dirigido a personas que comprendieran y optaran por su aplicación en distintas situaciones de su día a día.

A las personas que, ante lo que les dicen, podrían preguntarse: Y ahora… ¿Qué le digo?

¿Y si cambiáramos esta pregunta por otra?: «¿Qué me está diciendo?».

Va dirigido a personas que quisieran disponer de una metodología para escuchar-se y contar con recursos en la gestión de las diferentes etapas de su vida, facilitándose generar sus propias respuestas en muchos momentos. «No solo Escuchar y Responder adecuadamente al otro», sino también «Escuchar-se y Responder-se adecuadamente».

SE ESTRUCTURA EN SEIS PARTES

1. La primera introduce la Comunicación como característica de la Condición Humana. Se complementa con cuatro diálogos sin y con Escucha Activa.
2. En la segunda parte, reflexionamos sobre la Cultura de Comunicación Actual. Los modelos de comunicación que forman parte de nuestra cultura de comunicación. Contiene dieciséis diálogos sin Escucha Activa.
3. La tercera parte es el núcleo de la metodología del Modelo Humanista Counselling centrado en la persona. Nos introduce en el marco teórico y su aplicación con diez diálogos con Escucha Activa.
4. Una cuarta parte totalmente práctica que contiene nueve diálogos. Nos acercan a situaciones que podemos encontrarnos en su aplicación. Se añaden cinco casos con alternativa de respuesta con Escucha Activa de los dieciséis casos expuestos en la segunda parte sin Escucha Activa. Facilitan el ejercicio de practicar la alternativa de respuesta con Escucha Activa.
5. Integro una quinta parte de práctica experimental para visualizar que la Escucha Activa es aplicable a distintas situaciones, y así lograr la interiorización del aprendizaje de la aplicación de la Metodología. Cincuenta y seis

diálogos aplicados por personas que se han formado conmigo que desempeñan distintas profesiones nos ayudarán a conseguir el objetivo.

6. Una sexta parte de Anexos:

   - Tabla con relación de diálogos expuestos, clasificados en las distintas partes del libro para que facilite la localización de cualquiera de ellos.
   - Plantilla de escritura de un diálogo para que al final de la lectura de la Cuarta Parte puedan practicar sus propios diálogos. Herramienta útil.
   - Evaluación Cualitativa de la formación impartida por profesionales.
   - Investigación Cuantitativa. Impacto de la Formación en Competencia Relacional de los Profesionales Sanitarios: Objetivos y Metodología.
   - Investigación Cualitativa. Evaluación de la Aplicación Práctica de la Escucha Activa en el Proceso de Comunicación del Profesional Sanitario. Modelo Humanista Counselling centrado en la persona.

Por último, Conclusión y Bibliografía en castellano y en inglés para completar conocimientos del Modelo Humanista Counselling centrado en la persona.

NOTAS ACLARATORIAS SOBRE LOS DIÁLOGOS

Los diálogos son instrumentos de aprendizaje de la Escucha Activa. Están escritos por personas y profesionales formados conmigo en Escucha Activa. Se ha respetado totalmente la confidencialidad de las partes que intervienen. No se da a conocer ningún dato identificativo. Tampoco se identifican los profesionales. Todo lo han anonimizado. Sabemos por el contexto del diálogo, la profesión, para convencernos de que es aplicable en distintas profesiones. Todo es anónimo, siguiendo la Ley de Protección de Datos. Están escritos desde la experiencia, posteriormente a la intervención y nunca en presencia de la persona a la que atienden, ni siquiera habiendo tomado notas. Surgió la duda de si serían capaces de recordar el diálogo. La experiencia, fue que al centrarse en lo que dice la persona, era posible recordarlo y revivirlo al escribirlo. Siempre se solicitó que no se inventara ninguna frase. Si había algún olvido, mejor dejarlo en blanco. Una de las condiciones para escuchar adecuadamente es centrarnos en lo que nos está diciendo la persona. Sin eso, no podemos hacer el proceso del diálogo con Escucha Activa. Recuerdo a una persona decirme con dolor: «Elena, no puedo escribir ningún caso porque no lo recuerdo. Me he dado cuenta de que no escucho». Escuché sus palabras, el dolor y la consternación de este descubrimiento por parte de una gran profesional con una gran trayectoria. Si podemos darnos cuenta de algo así, es un momento decisivo en nuestro crecimiento profesional y personal. Es un punto de llegada y un punto de partida.

Cada diálogo se identifica con un número correlativo y título indicando el aspecto que refuerza del contenido que se desarrolla con la intención de concienciarnos, de abrir los ojos, nuestra mente y la evidencia de una escucha eficaz. Poder ver-nos y escuchar-nos, ver y escuchar a la otra persona con la que nos comunicamos. Aprender y mejorar, valorar logros y resultados. Plantear dificulta-

des e interrogantes, identificar cambios realizados y cambios necesarios a realizar. Convencernos de los resultados y eficiencia de una buena Escucha Activa. Optar y seguir optando por la aplicación de la Escucha Activa ya que supone una opción libre. Con estas reflexiones pretendo poner en valor los diálogos que vamos a leer. De los cien diálogos, veinte están escritos sin Escucha Activa sobre cómo solemos escuchar y responder. Se identifican en el texto con recuadro sombreado. Ochenta diálogos de los muchos de los que disponemos corresponden a la aplicación del ciclo de la Escucha Activa en distintas circunstancias.

El diálogo contiene tres partes: una introducción contextual de la situación en letra cursiva, el diálogo real escrito, y al final del diálogo, experiencia de la persona que lo ha escrito, también en letra cursiva.

Para facilitar su lectura, las frases están identificadas con la letra (P) refiriéndose a la frase que dice el profesional o persona que atiende. La intervención de la persona atendida se identifica con la inicial del nombre anónimo dado. Si es María o Mario, con la inicial M. Además, con el símbolo literario del guion, presentación de diálogos. Cada frase se va enumerando del 1 hasta el número de frases que esté compuesto el diálogo: P1, P2; M1, M2… Nos facilitará la lectura cuando realizamos la reflexión posterior de cada diálogo. Las observaciones, pensamientos, sentimientos que nos ofrece la voz narrativa, cuando pertenezca al pensamiento interno de la persona que aplica la Escucha Activa van al principio de su frase y en letra cursiva. Observamos que ese pensamiento determina esa respuesta. Por otra parte, los matices sobre la persona, se escriben a continuación de la frase que pronuncia, tras un guion.

Respetando la confidencialidad y la protección de los datos personales, la docente y autora anonimiza aún más las transcripciones anónimas presentadas, para evitar se pudiese identificar a la persona que lo realiza, a la persona atendida, y lugar en donde se atiende. Se mantiene la fidelidad absoluta a la estructura del diálogo, a las frases tal y como se han escrito, que es lo que necesitamos observar, reflexionar y analizar para nuestro objetivo de aprendizaje en la Escucha Activa: escucha y respuesta que se da. Veremos cómo, cuando escuchamos adecuadamente, el resultado del diálogo es diferente.

Cuando se ha sabido de quién era el diálogo, unos veinte, se transcribe con su autorización ya que se disponía de su correo electrónico y han sido preguntados. El resto de alumnado, a aquellos que se disponía de correo electrónico, facilitado en clase, se les ha preguntado si tenían alguna objeción a la autorización de diálogos, en caso de resultar seleccionados. No ha habido ninguna objeción, sabiendo que participan en un proceso de sensibilización, concienciación y de formación.

Aunque dispongo de muchos diálogos realizados por mí en los años de experiencia profesional, mi objetivo en este libro es centrarme en los diálogos de las personas que, con una formación breve que han recibido, son capaces de realizar un cambio muy grande en la forma de comunicarse, y conseguir un nivel de intervención empático muy eficaz. De esta forma, su lectura es canal de formación asequible y realista para quien decidiera formarse.

Invito a que nos acerquemos a los diálogos «de puntillas», con respeto y agradecimiento. No son casos prácticos, son diálogos con personas que viven una situación de dificultad, de sufrimiento, de conflicto, de incertidumbre, de duda. Son experiencias de profesionales y de personas que se encuentran en una situación difícil de escuchar a la otra persona y de «escuchar-se».

Podría ocurrir que, en su lectura, conectáramos con algunas experiencias con matices semejantes a las propias. Son diálogos de la Condición Humana, a la que pertenecemos. Por otra parte, invito a que nos fijemos en la aplicación de la Metodología para no dejarnos atrapar por el contexto del diálogo que se expone.

Tras cada diálogo, para facilitarnos el aprendizaje y, fuera del recuadro, la autora/docente realiza una reflexión/análisis del diálogo desde la aplicación del ciclo de la Escucha Activa del modelo Humanista Counselling centrado en la persona. El diálogo eficaz es un proceso activo que se construye con un diálogo empático. Observaremos su metodología aplicada. En esta reflexión, las respuestas dadas por quien realiza el diálogo están en cursiva. Las alternativas de respuestas dadas por la autora/docente se indican con letra redonda entre guiones.

En la Cuarta y Quinta Parte, al final de la reflexión de algunos diálogos, se plantean interrogantes que se sumarán a los propios de quien los lea. A veces se darán respuestas a los mismos y otras veces serán una oportunidad de ejercicio personal. Es conveniente y recomendable escribir los propios interrogantes y practicar las propias respuestas empáticas. Conseguiríamos el objetivo de un aprendizaje en la comunicación.

Al aplicar la Escucha Activa comprobamos que la intervención resulta más eficaz para la persona que estamos atendiendo y para la persona que atiende. De esta forma implica un coste emocional mínimo, fluyendo el diálogo y progresando. Supone un reto, un cambio en la forma tradicional de conducir el diálogo. Requiere actitud, habilidad y estructura en la comunicación. Se adquiere con formación que ofrece una metodología que se convierte en hilo conductor. Son diálogos empáticos.

Espero que esta lectura facilite la reflexión, plantee interrogantes y complemente la formación en comunicación al posicionarnos desde otra perspectiva. Que pueda resultar amena y fácil de leer, aunque requiera esfuerzo. Nos pararemos en cada frase para apreciar el valor y el significado que tiene. Cada diálogo podría requerir dos veces su lectura, son independientes y conllevan un aprendizaje propio.

Algunas personas se acercarán a la lectura del libro con expectativas que ojalá se puedan lograr, otras por curiosidad. Tal vez se acercarán porque les han hablado de ello y otras, conociendo ya su contenido, al haber recibido la formación, esperan a través de su lectura, recordar, interiorizar y consolidar lo aprendido. Recuerdo haber escuchado en mis cursos: «espero no olvidar lo que he aprendido».

Gustosamente les atenderé en mi correo electrónico: info@counsellingvalencia.com
Blog: elenaaristeescuchaactiva.wordpress.com

AGRADECIMIENTOS

A todas y cada una de las personas anónimas, que en los diálogos han sido atendidas en una intervención puntual por personas que han aplicado la Escucha Activa. Con su respuesta evidencian la eficacia de la aplicación de la metodología. Agradecerles que, sin saberlo, los diálogos que vamos a leer y muchos otros que no se transcriben por estar limitados a las páginas, no solo han sido beneficiosos para ellas, personas atendidas con Escucha Activa, sino para la persona que les ha atendido, al constatar que ahora tienen una herramienta para gestionar situaciones. Por otra parte, han sido también un recurso para muchas personas que se han formado reflexionando con ellos y lo serán para quienes decidan la lectura de este libro.

A cada profesional que ha realizado estos diálogos y muchos otros durante la formación, a quienes recuerdo con nombre y algunas veces con apellidos y el lugar que ocupaban en clase. Siempre, con cariño y agradecimiento por su compromiso y lo mucho compartido en las horas de formación: la necesidad y la ilusión por querer hacer las cosas mejor; para ser de ayuda real a la otra persona y a sí mismas; por el esfuerzo en el aprendizaje para comunicarnos mejor en las distintas situaciones. Horas de dedicación, reflexión, escucha unas a otras, aprendizaje, aun sintiendo el cansancio de su horario de trabajo y vida personal. Horas de compartir sabiduría, dificultades, interrogantes, logros y experiencia de vida, muchas veces concretamente los profesionales de la salud, desde la impotencia y el dolor de estar cerca del que sufre. Mi agradecimiento por una experiencia increíble de años, reflejada en este libro.

A todas y cada una de las personas que, en un proceso de enfermedad, en mi trayectoria profesional de trabajo como *counselor* clínico durante más de diez años en la sanidad privada y pública de Australia, me permitieron aprender con ellos y aplicar esta metodología en los procesos que vivían de enfermedad, proceso de morir y proceso de duelo. Las recuerdo con cariño y agradecimiento por permitirme comprobar que la Escucha Activa es necesaria y eficaz. Gracias al Dr. J.C. Ding, especialista en Oncología y Hematología en Melbourne, y a su paciente Barbara Dover por hacer posible iniciar en su consulta, anexionada a un hospital de día y hospitales público y privado, un proyecto innovador de atención con Escucha Activa al paciente y familiar, de donde procede el conocimiento y la energía para compartir lo aprendido en España estos últimos quince años.

A todos los profesionales que me han sugerido el reto de escribir este libro para tener una herramienta recordatoria de lo aprendido y seguir en su opción de Escuchar Activamente. Así como por su interés en que llegue a más personas.

A las personas que han ocupado cargos de responsabilidad en las instituciones públicas, que han entendido la necesidad de esta formación y han aceptado su propuesta y facilitado su aprendizaje. A los sucesivos directores de la Escuela Valenciana de Estudios para la Salud (EVES) de la Generalitat Valenciana (GV)

desde el año 2008 al 2017, Dr. Joaquín Ibarra Huesa, Dr. Eloy Jiménez Cantos, Dra. Pilar Viedma Gil de Vergara, Dr. José Antonio Manrique Martorell y Dra. Marisa Roselló Pérez. Especialmente a la Dra. Rosa María Marín Torrens, responsable de Formación, por haber creído en este proyecto desde el principio y en toda su evolución y haberle dado una oportunidad, con la aprobación de las sucesivas Direcciones, en las propuestas del Plan de Formación de la EVES. Formación reforzada por la sucesiva demanda anual de los profesionales de la Salud de todos los grupos, recogida por las comisiones de formación de los distintos departamentos de Salud de la Comunidad Valenciana y apoyo de la Dra. Carmela Moyá García, jefa de Servicio de la EVES.

A los distintos directores de otras entidades y personas responsables de formación que han aprobado que se impartiera esta formación, tales como el IVAP y CEFIRE de la GV, Gerencia Atención Integrada Albacete (Servicio de Salud de Castilla-La Mancha SESCAM), Universidad Politécnica de Valencia (UPV), Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), Fundación Hospitales Vithas-Nisa, Ayuntamiento de Valencia (Nuevo Centro de Innovación Las Naves Proyecto Europeo de Salud), Asociaciones profesionales y de pacientes y Fundación Amics Gent Major.

A la Dra. Rosa María Marín Torrens y al Dr. Juan Carlos Hortelano Brea por proponerme y apoyarme con el equipo de colaboradores en las dos investigaciones desarrolladas para evaluar cuantitativamente el impacto de esta formación en el cambio de Conocimientos, Actitudes, Habilidades y Estructura de Intervención de los profesionales en la Escucha a los pacientes, familiares y equipo multidisciplinar y para evaluar cualitativamente la Aplicación Práctica de la Escucha Activa en el Proceso de Comunicación del Profesional Sanitario, basada en el Modelo Humanista Counselling centrado en la persona.

A los amigos y profesionales Dr. José Manuel Roig García y Profesor Dr. Fernando Hernández-Guijarro por su apoyo entusiasta e incondicional en que realizara este libro, a la Dra. y profesora Sara Velasco Arias por su interés, y a muchas otras personas, que como profesionales formados en esta materia, han manifestado la necesidad de la creación de este libro que sale a la luz en 2021.

A quien se acerque con respeto a su lectura que, de convencerle, podría aplicar la Escucha Activa, y se beneficiaría de ello al igual que la persona a quien atendieran.

A quien podría plantearse facilitar la difusión de este libro informativo/formativo para que más personas puedan tener acceso a la iniciación de esta formación. Recordando esta frase clave de un profesional/alumno: «Hace mucha falta Elena».

A Agustín Sánchez Beltrán, artista polifacético y amigo, que fue capaz de plasmar la idea ofrecida en unos dibujos originales creados específicamente para ilustrar algunos de los conceptos esenciales del libro.

A la editorial Díaz de Santos, que acogió su publicación impresa y en e-book por unanimidad.

Primera Parte

LA COMUNICACIÓN. CARACTERÍSTICA DE LA CONDICIÓN HUMANA

SUMARIO

1. Importancia de las palabras que nos dicen y cómo nos las dicen, y las que no nos dicen. Diálogo 1 sin Escucha Activa.
2. Importancia de las palabras que decimos y cómo las decimos, y las que no decimos. Diálogo 2 sin Escucha Activa.
3. Escucha Activa. Preliminar. Diálogo 3 con Escucha Activa.
4. Escuchar-se Activamente. Diálogo 4 con Escucha Activa.
5. Escuchar Activamente el contexto social, cultural, económico y político.
6. Testimonio de personas que se han formado en Escucha Activa.

Somos personas. Vivimos en relación con los demás en nuestro entorno profesional y personal. Trabajamos con personas. Atendemos a personas. Convivimos con personas. Necesitamos comunicarnos. No es opcional. Queramos o no, nos comunicamos en todo momento de una forma verbal y no verbal. Necesitamos ser eficaces en nuestra comunicación. Comunicarnos nos resulta difícil, frustrante y costoso. A veces no sabemos cómo hacerlo. Otras, puede generar conflictos que erosionan la energía física, mental y emocional. Necesitamos de una convivencia y de una relación personal y profesional sana. Nuestra cultura de comunicación no facilita el espacio de la comprensión y del entendimiento. Nos resulta difícil entendernos, llegar a consensos, saber escuchar adecuadamente. Necesitamos formación en comunicación para facilitar un proceso de resolución eficaz, «Saber Hacer». Sin embargo, tener habilidades no es suficiente. Precisamos de unas actitudes, que responden al «Saber Ser». Necesitamos también de una estructura de intervención porque somos personas en proceso y el diálogo es proceso.

Se nos presentan situaciones en las que la persona sufre por diversas razones. Algunas relacionadas con la enfermedad que implica incertidumbre. Difíciles de asumir por presentarse una pérdida temporal o permanente del propio estado de salud o del de otra persona de nuestro entorno familiar. Otras situaciones relacionadas con el mundo laboral, social, con el mundo educativo que también pueden implicar situaciones difíciles en las que hay que asumir realidades que pueden no gustarnos y tener que tomar decisiones y aceptar límites. Otras situaciones no tienen nada que ver con la pérdida, sino con el intercambio de opiniones y criterios, que precisan llegar a un consenso, tanto en un contexto laboral con el equipo de trabajo y responsables, como en un contexto familiar e incluso político.

1. IMPORTANCIA DE LAS PALABRAS QUE NOS DICEN Y CÓMO NOS LAS DICEN, Y LAS QUE NO NOS DICEN. DIÁLOGO I SIN ESCUCHA ACTIVA

El proceso del diálogo requiere «respuestas adecuadas» para lograr un entendimiento y ser eficaces. Se facilita una evolución en el diálogo que permite a la persona expresar y encontrar la objetividad de la situación concreta, evitándose un posible conflicto que podría producirse. En la comunicación tenemos dos aspectos: lo que escuchamos y lo que respondemos.

Hablar es saludable y es una necesidad. Hablamos para compartir una experiencia vivida ya sea de gozo, de alegría, de logro, como de tristeza, frustración, agobio, incertidumbre, de conflicto, etc. Cuando hablamos, necesitamos que se nos escuche y se nos escuche bien. Tanto si lo que decimos nos produce alegría como tristeza. Nos causa sufrimiento, y a veces irritación, cuando podemos estar diciendo algo importante para nosotros y la otra persona no le presta la debida atención que merece o necesitamos. O se permite opinar y emitir un juicio al respecto, quitándole importancia a lo que estamos expresando, o simplemente interrumpe cambiando de tema o dando sus opiniones. Es una experiencia que podríamos identificar con un sentimiento de orfandad. No hay conexión. Valoramos cuando la persona aprecia y se detiene prestando atención a lo que decimos.

A veces alguna persona dice: *Hazme caso,* porque intuye que no se le escucha. O como aquella joven que me contaba que se quejaba y le decían: «yo me quejaría para siete mundos». Necesitamos que den valor a lo que podemos decir. Necesitamos aprender a dar valor a lo que nos dicen y cómo se dice. Al prestar la atención al cómo se dice, se comprende mejor lo que se dice o incluso no se ha dicho todavía. Necesitamos dar valor a la historia personal de la otra persona y a la nuestra. En la medida que demos valor a nuestra historia, se la daremos a cada persona. Cada historia es una obra de arte con muchas pinceladas que tienen su momento y su lugar. Comprobamos la satisfacción que experimenta la persona al contar su historia y qué poco conectamos con su alegría o con su dolor. Hoy precisamente escuchaba en una entrevista a un profesional fotógrafo reconocido internacionalmente contar experiencias vividas. Ha sido muy enriquecedor. El hombre se entusiasmaba recordando e hilando cosas. Sin embargo, he captado que el entrevistador tenía en su agenda hacerle más preguntas. Necesitamos detenernos. Nos es más fácil hablar y preguntar que escuchar y conectar con la persona. Está respondiendo a algo y ya estamos pensando en lo siguiente que le vamos a decir. No escuchamos. Tenemos prisa por intervenir. Nos falta cultura de escucha adecuada que dé profundidad. Nos perdemos lo que la otra persona dice y diría. Podemos no disfrutar.

A través de nuestras palabras y de la forma cómo las decimos, expresamos nuestra vivencia. Muchas veces decimos: –¡Qué forma de responder!–. Lo identificamos como respuesta inadecuada. Es más bien una reacción. A la superficie puede aparecer un lenguaje que podemos comparar con la punta del iceberg. Nos relacionamos con esa punta. Sin embargo, hay una parte profunda que está oculta, sumergida. Es necesario conectar con esa parte oculta del iceberg. De esa forma

evitaremos choques y conflictos. Saldrá a la luz una comunicación auténtica y nos relacionaremos en conexión con la persona. El siguiente diálogo nos conecta con una persona que «su historia» no es escuchada y por eso recurre a la agresividad. Es un diálogo sin Escucha Activa. No se trata de escuchar dando la razón a nadie sino Escuchar haciendo pensar para «llegar a».

DIÁLOGO 1.
NO HAY ENTENDIMIENTO Y SE RECURRE A LA AGRESIVIDAD

Enfermera atiende en la residencia de mayores a Manuela de 99 años, con pérdida progresiva de su independencia que no acepta. Deambula con andador. Está inestable en la marcha. No hay deterioro cognitivo. Ha sufrido hace poco dos caídas durante la noche. Se levanta. Quiere ir al baño a orinar. Tiene incontinencia funcional. Si se levanta, se resbala y se cae. En una de las caídas sufrió pérdida de conciencia. La trasladamos al hospital. Desde entonces tiene barandillas en la cama. Durante la noche precisa pañal, pero se lo quita. La levantamos durante la noche varias veces para ir al baño. A la hora de ponerle las barandillas es una pelea continua. No las acepta. La señora Manuela ha llamado al timbre porque quiere ir al baño. Es de madrugada. Al volver a acostarla, como cada noche, dice:

M1. –¡No me pongas las barandillas, que no las quiero!

P1. *Yo ya sé que ella no quiere que se las ponga. Pero, ¿cómo no se las voy a poner? Si se cae otra vez se mata. Además, lo ha pautado la doctora y sus sobrinos están de acuerdo.*
–¡Cómo no se las voy a poner! ¿Qué quiere? ¿Caerse de nuevo?

M2. –¡Te he dicho que no me las pongas! Además, no me he caído –dice gritando.

P2. *Intento explicarle en tono suave, pero ella en sus trece. Así me va a despertar a media planta y verás qué juerga tenemos a las tres de la madrugada.*
–¡Señora Manuela, cada vez que lo necesite, llame y vendremos. Tengo que ponerle las barandillas. Lo ha ordenado la doctora y sus sobrinos.

M3. –¡Me tratáis como a un animal! ¡Yo no quiero estar aquí! Mañana mismo hablo con la directora y me voy. Además, le diré que estoy encerrada como un animal –expresa muy acalorada.

P3. *Yo ya he empezado también a ponerme nerviosa. ¡Pues no me dice que la tratamos como a un animal! No está incapacitada judicialmente, pero… no, no se las puedo quitar. No le digo nada y me voy. De momento quedamos así: ella muy enfadada y gritando; yo estoy molesta con sus palabras.*

A las 7 de la mañana entro de nuevo en su habitación para la toma de constantes.

P1. –Buenos días, señora Manuela. Vengo a tomarle las constantes.
Ni le nombro las barandillas ni nada referente a lo ocurrido de madrugada.

M1. *Ella no me contesta. Solo me mira, pero se deja hacer.*

P2. –Ya está señora Manuela. Todo está bien, aunque la tensión algo baja, como siempre.

M2. –Guarda Silencio.

P3. *Como si nada hubiese pasado, me dispongo a salir.*
–¡Adiós, señora Manuela! Que tenga un buen día.

M3. *Al ir a abrir la puerta me dice:*

–He pensado mejor y no voy a decir nada. No quiero molestar a mis sobrinos.
P4. – Creo que ha tomado la decisión adecuada.

No creo que la intervención que he hecho fuera la adecuada desde lo que ahora sé de Escucha Activa, aunque los actos sí lo fueron. Mi función es preservar su integridad física y evitar nuevas caídas nocturnas ya que las consecuencias de otra caída podrían ser fatales. Siempre me había preguntado: cómo podría haber mejorado esta intervención. Me gustaría escuchar otras opiniones. Ahora en clase veo que se niega a perder su independencia y por eso niega anteriores caídas. Mi actuación es seguir las pautas médicas. Su ira y enfado provocan en mí sentimientos de molestia y de angustia. Esta situación influyó en mí negativamente. La situación me estresaba. Tengo que aprender a controlarme para que no se eleven los niveles de estrés y no me produzca malestar. Me planteo qué tendría que haber hecho. Si le quitaba las barandillas, ¿se hubiera vuelto a caer? Ella se levantaba constantemente. ¿Cuál hubiera sido la intervención correcta? Ya no vuelve a llamarme por las barandillas. Sí por otras cosas. Creo que ha aceptado las barandillas, pero le cuesta aceptar su pérdida de independencia y funcionalidad. Todavía la recuerdo en su cama gritándome con todo el genio que tenía.

Reflexión/Análisis

Se aplica el modelo de comunicación informativo y el paternalista argumentativo, amable y educado del que hablamos en la Segunda Parte del libro. Todo desde la lógica, por su bienestar y seguridad. Manuela y la enfermera hablan desde distintas realidades. Lo que es lógico y objetivo para la enfermera, familia y doctora, para Manuela no lo es. Manuela no es escuchada «en su historia». El fondo del iceberg, lo que no se ve, es que no acepta perder su independencia y asumir cambios que necesita hacer en el presente. Se le ha impuesto unos medios de seguridad que rechaza. Manuela considera que no necesita las barandillas que le hacen sentirse como un animal enjaulado. La enfermera tiene como objetivo preservar la seguridad de Manuela. Sin embargo, el objetivo de Manuela es mantener su libertad de movimiento. La realidad de su presente va por un lado y lo que le gustaría va por otro, pertenece al pasado. Se rige por su mundo emocional y pierde objetividad.

Cuando nos dirigimos a la persona en ese estado desde el mundo racional es muy difícil que podamos conectar. Por otra parte, hay que preservar su seguridad. Tenemos un conflicto de intereses debido a que las necesidades que se perciben son distintas. Necesitamos conectar primero con su mundo para ver qué pasos puede dar. Es decir, desde el mundo emocional, lo que le gustaría y necesita que fuera, acompañarla al mundo real, lo que necesita ahora como prioridad. Su necesidad de libertad de movimiento necesita ser equilibrada por la interiorización de su necesidad objetiva de seguridad.

Esta situación nos acerca a situaciones donde la persona se dirige a nosotros desde la emoción, desde su necesidad. La formación en Escucha Activa nos alerta a preguntarnos: «¿Qué me dice Manuela?». Desde ahí, se inicia el proceso de en-

tendimiento de su realidad para ver si puede llegar a la aceptación del cambio. Pensamos que con informarle ya se entiende y ya está. ¡Es tan lógico! Sin embargo, la enfermera nos indica: *cada noche es lo mismo.* Si no acompañamos en el proceso de entendimiento y de comprensión desde donde está la persona, no habrá ningún cambio. El cambio conductual tiene su origen en el cambio cognitivo. El acompañamiento lo hacemos con la aplicación de la Escucha Activa, con el aprendizaje de la respuesta empática que vamos a reflexionar.

Manuela recurre a la agresividad para ser oída. Es importante que identifiquemos rápidamente que la persona que recurre al grito, a la agresividad verbal y no digamos física, es una persona que tiene un conflicto interior. Sabe más de lo que parece que sabe. Necesita hacer un proceso donde pueda verbalizar lo que realmente sabe de su presente para dejar su pasado. Es significativo la conclusión a la que llega por la mañana ella sola, aunque su motivación para no llevar a cabo su decisión de hablar para irse es que no quiere molestar a sus sobrinos. No quiere que se enfaden con ella. Al aplicar la Escucha Activa hubiésemos visto, al darle la oportunidad, cómo Manuela hubiese sido capaz de procesar esta nueva realidad de pérdida de independencia, que todavía no asume porque nadie le ha facilitado procesarla. Su historia nos habla de una mujer muy independiente toda su vida, de mucha energía. Podemos decir*: ¡Qué cabezona es!* No es cabezonería. Es un proceso de duelo que tiene que procesar. Tiene que dar unos pasos mentales para integrar el cambio en la nueva etapa en la que se encuentra. Etapa que todos necesitamos que acepte. Etapas que todos vivimos y viviremos.

≈≈≈≈≈≈≈

Me llama la atención encontrarme con personas que cuando hablan, te golpean en el brazo. Es un gesto que resulta pesado durante la comunicación. Podría ser una forma de decir: –Escúchame. Mantente ahí. No te distraigas. Préstame oído. Hazme caso–. Responde a una percepción cultural de que comprende, que a la otra persona no le interesa lo que le está diciendo, o por experiencias vividas cree que no le interesa porque no ha tenido la experiencia de ser escuchada. Cuando esto ocurre, yo digo: –Te estoy escuchando. Me estás diciendo...Te estoy prestando atención. No es necesario que me golpees en el brazo para que no me distraiga. Lo que me estás contando es muy importante para ti–. Dejan de golpear el brazo. Es un acto inconsciente cultural al no haberse sentido escuchadas. Cuando no escuchamos, no se reconoce su historia y no se hace el proceso que es necesario hacer, repiten el mismo discurso. Cuando las personas son y somos escuchadas adecuadamente existe una sorpresa profunda que se manifiesta en un agradecimiento por haber sido bien escuchadas. Se vive como algo extraordinario y experiencia única y de gran valor que conecta con la necesidad propia. Lo comprobamos en la lectura de los diálogos.

Por otra parte, cuando el camarero pide el menú a la cocina suelen contestar:

–Oído, marchando– como respuesta de que ha escuchado el encargo. En nuestro día a día no tenemos esta práctica. Podemos decir algo y porque lo hemos dicho, pen-

samos que nos han oído o escuchado, comprendido y retenido lo que hemos dicho y no ha sido así. No hay costumbre de validar lo que la persona ha dicho. Lo experimentamos en nuestro entorno familiar y profesional. Si solamente se reformulara lo que escuchamos, no habría malentendidos, error u olvido, ni conflictos como a veces se producen. No todo lo que decimos se escucha y se escucha adecuadamente. Al aplicar la Escucha Activa, se reconoce lo que la otra persona dice y se le da valor y reconocimiento de que ha sido escuchado. Es la práctica de la respuesta empática.

Podemos decir: «¿Hay alguien ahí?». Hablar requiere la presencia de la otra persona. Observamos que cuando la persona está hablando, nuestra mente está en funcionamiento con respuestas de todo tipo. Lo comparo con una partida de tenis. ¿Qué ocurriría si un jugador tirara una pelota y el otro le respondiera con dos, tres, cuatro y cinco pelotas? No habría juego. En el diálogo se acaba no diciendo nada porque no se es escuchado. No hay partida. Se habla a la vez, encima de lo que dice la otra persona. «Se tiran muchas pelotas». Se concluye que lo que la otra persona dice, puede no interesarle al interlocutor y es más importante lo que «yo tengo que decir». Cuando decidimos hablar de algo, requerimos atención. No recibirla es causa de frustración, dolor, distanciamiento y ruptura. Lo vemos en nuestro contexto personal, social, profesional, televisivo y político: –Me importa lo que tengo que decir yo–.

La respuesta que podemos dar puede proceder desde la vivencia y significado propio de la persona que escucha, proyectando ese significado en el que habla. No estamos escuchando adecuadamente. Puede generarse incluso un conflicto o ruptura.

Hablar para desahogarse es necesario. Sin embargo, hay que encontrar cauces, estrategias a través de las cuales hablar no sea un desahogo nada más o una queja continua. El desahogo, la queja, puede dejar a la persona atascada, encerrada en sí misma y puede dejar sin energía a la persona que escucha. Muchas veces se huye de determinadas personas porque al escucharlas, existe un sentimiento de quedarse atrapadas en un laberinto, en un callejón sin salida y sin energía. De aquí viene ese cansancio y ese sentimiento de pérdida de tiempo: «siempre está con lo mismo». La persona habla manifestando su necesidad, que no es un desahogo nada más, sino progresar mentalmente para entrar en otro espacio. El que escucha necesita hablar adecuadamente para conducir a la persona hacia un diálogo eficaz. Un diálogo que va más allá de desahogarse. Las palabras que nos dicen y cómo nos las dicen, y las que decimos, son de vital importancia. Necesitamos prestar atención.

Antes de formarme en Escucha Activa, yo era trabajadora social. Trabajaba en Sydney con personas que habían emigrado por una decisión forzada, económica o política. Recuerdo una joven que con frecuencia quería hablar conmigo de su malestar por no estar en su país. La escuchaba y le daba tiempo, mucho tiempo. En ese tiempo no conseguí nada. Se desahogaba sí, pero no llegaba a identificar lo que realmente ocurría y lo que necesitaría hacer. Daba vueltas a lo mismo como una noria y yo acababa agotada. Profesionalmente yo era amable y educada, pero he de reconocer que no tenía formación en cómo escucharla y cómo responder adecuadamente. Con el tiempo, supe por una mujer que esta joven era con la que se había ido su marido. Se había quedado embarazada y abortó. Comprendí muchas cosas de su

proceso de ansiedad, falta de integración, queja constante y dar vueltas a lo mismo, querer huir del presente. No había resuelto esta etapa reciente de su vida. Por otra parte, cuando estaba con los niños, hijos de matrimonios, que a veces ayudaba voluntariamente, si alguno lloraba se ponía histérica. En nuestra formación profesional, no nos enseñan a observar, a escuchar con atención, y a saber cómo responder. Si ahora pudiera escucharla, en menos tiempo habría una conexión diferente, y probablemente ella hubiera sido capaz de verbalizar lo que vivía, aceptar su decisión y enfocar su vida. Su estrategia era la huida, volver a su país, cuando ella sabía que no había nada en su país, y su familia estaba en Sydney. En el fondo era una huida de un espacio de sufrimiento, que no había integrado y necesitaba integrar para entrar en un "ambiente sano".

2. IMPORTANCIA DE LAS PALABRAS QUE DECIMOS Y CÓMO LAS DECIMOS, Y LAS QUE NO DECIMOS. DIÁLOGO 2 SIN ESCUCHA ACTIVA

Escuché al profesor D. Luis Castellanos, filósofo e investigador, defender la importancia de las palabras. Palabras que comparto.

"Las palabras construyen nuestros relatos. Las palabras forjan nuestra personalidad y capacidad de ver el mundo. Las palabras sanan y duelen. Las palabras construyen historias. Las palabras funcionan en el cerebro y en el cuerpo. Las palabras salvan vidas".

Nuestro diálogo, o más bien «nuestro discurso», está compuesto de palabras, de cómo se pronuncian y cuándo se pronuncian. Palabras que pueden ser conductoras o pueden bloquear, incluso con buena intención, en nombre del amor, en nombre de querer ayudar. Recordarán algunas que les hayan dicho o que hayan dicho. «Una joven me contaba que, tras muchos años, seguía teniendo muy mala relación con su tía. Cuando tenía 18 años en un día de excursión, no decidió ir a caminar porque estaba cansada. Las palabras de su tía fueron: "Te veo vieja". Bastaron tres palabras para una ruptura». A través de esas palabras no hubo entendimiento ni comprensión.

Nuestro lenguaje está determinado por nuestros pensamientos, valores, opiniones, sentimientos, emociones, decisiones, experiencias vividas, etc. Nuestro lenguaje tiene un impacto en la persona que nos escucha. Y a su vez, el lenguaje de la otra persona tiene un impacto en nosotros, que hace surgir nuestros pensamientos, valores, opiniones, sentimientos, emociones, experiencias, decisiones, etc. El ciclo de la Escucha Activa, en un momento puntual, es la alternativa de comunicación, es sanador y está compuesto de palabras que abren, que desbloquean. Sanador para la persona atendida, a quien se escucha, y para la persona quien atiende y escucha.

Las personas se acercan y nos plantean una situación que están viviendo. Nos preguntamos: –¿Y ahora qué le digo?–. Vuelvo a comentarlo pues es de suma importancia. Buscamos en nuestra mente la respuesta. Otras veces ni nos lo preguntamos, con espontaneidad, respondemos desde lo que entendemos que esa persona debería hacer. Uso el término debería porque es el que usamos en nuestro lenguaje: –Lo que tendrías que hacer es... Lo que deberías hacer es…–.

Hay personas que no plantean que les ocurre nada, pero algo ocurre. Podemos preguntarnos: –¿Le digo algo?– y –¿Qué le digo?–. La tendencia general es decir: –Tranquila, tranquilo, no se preocupe, no pasa nada o ánimo. Todo irá bien. Saldrá adelante. Todo se arreglará–. Nuestras palabras van buscando soluciones para evitar que la otra persona sufra. Pensamos que de esa forma sufrirá menos. Estamos llenos de buena voluntad. En el nombre de "hacer un bien", podemos dejar sola a la persona. Estamos programados a responder de una manera concreta que luego reflexionaremos al hablar de la Cultura actual de Comunicación. Cuando decimos ciertas frases o palabras, estamos buscando un objetivo: "ayudar a la otra persona". No estamos buscando "escuchar adecuadamente". Por adecuadamente entendemos atención a lo que nos dice y atención a lo que respondemos.

No se trata de ayudar, aliviar el sufrimiento, quitar leña al fuego, porque no nos es posible. El objetivo es escuchar adecuadamente. Plantearnos que, según sean nuestras palabras, facilitamos el proceso a la otra persona en lo que nos comunica.

A veces podemos ser la persona a quien se le habla así. Otras veces podemos ser la persona que habla así. En un caso o en otro, la Escucha Activa nos va a proporcionar una metodología de gran utilidad para facilitar un proceso de diálogo sanador, eficaz, evitando un conflicto y conectando con la persona.

En el siguiente diálogo, la persona habla desde su percepción de la realidad que responde a su necesidad. Se le responde desde la educación y no hay conexión.

DIÁLOGO 2.
LLENOS DE BUENA VOLUNTAD Y EDUCACIÓN, NO RESPONDEMOS ADECUADAMENTE

Celadora/Administrativa atiende al señor Manuel, de unos 40 años en la sala de espera del centro de salud para coger una cita con su médico. Hay alrededor de 100 números de espera. Solo dos administrativos. Son las 11 de la mañana de un día de agosto. A esa hora los profesionales van a almorzar, y yo como celadora y persona de apoyo en el centro acudo al mostrador para sustituir a un administrativo. Atendiendo, fui llamada por mi coordinadora. Terminé de atender a la persona y me levanté para hablar con mi superior de trabajo. Fueron unos segundos y volví al mostrador para seguir atendiendo. De repente, desde el final de la sala, con 100 personas presentes, un señor se abrió paso entre la gente y vino hacia mí gritando hasta llegar a mi puesto.

M1. *Desde el final de la sala con 100 personas presentes, se abre paso un señor gritando:*

–Tú no puedes abandonar tu puesto de trabajo. Menos con la gente que hay. ¡Es que no te das cuenta! Estamos aquí con una cola y tú te levantas ¡para hablar!

P1. *Me quedé mirando estupefacta. Pensé que saltaba el mostrador. Estaba alterado.*

–Señor, no he abandonado mi puesto.

M2. *Sin casi dejarme hablar. Siguió hablando en voz alta.*

–¡¿Que no has abandonado?! Te has levantado para ponerte a hablar…

P2. –Esa persona era mi jefa y me estaba dando instrucciones.

M3. –Pero tu trabajo es estar ahí, atendiendo a la gente.
P3. *Me está alterando. Encima me dice cuál es mi trabajo y gritando.*
–Señor, yo estoy aquí de apoyo. No soy administrativa sino celadora. Entiendo su enfado y la demora.
M4. *Me corta para seguir gritándome.*
–¡Tú tienes que atender y ahora mismo me das tu número de funcionaria porque te voy a poner una reclamación!
P4. L*a verdad es que en el fondo me hizo gracia lo del número, pero quería ponerme una reclamación. ¿En base a qué?*
–Señor, yo no tengo número al cual se refiere.
M5. –¡Que me des tu número y te identifiques! ¿Tú crees que soy tonto?
P5. *Sigue con tono super enfadado. Yo dentro de lo que cabe tranquila. Sé que no he actuado mal y comprendo que está cansado y enfadado por las tremendas colas para las citas.*
–Señor, le repito que no tengo número. Yo le doy mi nombre y apellidos y ahora haga lo que crea conveniente.
M6. –Yo no quiero tu nombre. Quiero que me des tu número.
P6. *Estoy asombrada. Quiere que me identifique y le digo:*
–Señor, no le puedo dar ese número porque no tengo ningún número. Le vuelvo a dar mi nombre y apellidos para identificarme.
M7. –Dame una hoja de reclamaciones. Yo no quiero tu nombre.
P7. *Se la doy.*
M8. *Se retira balbuceando.*
Curiosamente me toca atenderlo más tarde en su turno. Ahora viene calmado, diciendo por favor y gracias.

No hay entendimiento. El señor Manuel está con una idea y su nivel de enfado es tal que no me escucha. Hasta el punto de que en la reclamación pone que me niego a identificarme. En mi forma de responder no hay alteración de la voz, y he utilizado argumentos, cosa que no ha dado resultado. Mis sentimientos al final de este diálogo fueron de impotencia y enfado. Me quedé con "un mal sabor de boca". Yo intenté mostrar calma y responder adecuadamente a sus acusaciones. Sin ningún resultado.

Reflexión/Diálogo

Una vez leído este diálogo, de nuevo se crea un conflicto por un choque de necesidades, de realidades distintas para cada una de las partes. La persona responde pausadamente desde el modelo informativo con educación, con el intento de hacerle comprender lo que ha ocurrido. Las palabras que se pueden decir a la otra persona, aun pausadamente y con educación, pueden no resolver la situación. La compañera ha argumentado y dado explicaciones válidas que no son aceptadas. El mundo emocional posee a la persona y la retiene «en su torre». Por eso, es importante las palabras que usamos como respuesta.

El aprendizaje de la Escucha Activa es una alternativa de respuesta. En P1 la compañera niega lo que le ha dicho en M1: *que no ha abandonado su puesto*. No

se lo acepta tampoco en M2 ni M3 ni M4. Se va generando un conflicto mayor. Vamos a aprender a responder de otra forma con la Escucha Activa, y la alternativa hubiera sido en la línea: –Hay mucha gente y usted tiene prisa. Al llamarme mi jefa y ausentarme unos minutos se ha molestado porque se retrasa la atención–. Al reconocer su necesidad y no negársela, podría haber sido otra la respuesta M2.

Por la tendencia que tenemos de no acoger lo que nos dicen, surge en nosotros una manera espontánea para aclarar y defendernos "del ataque". Observamos que, al no escucharle, él no nos escucha. Si necesitamos que alguien nos escuche, escuchémoslo antes. Escuchar, no para darle la razón sino para hacerle pensar.

La respuesta P3 recoge que entiende su *enfado y la demora*. Sin embargo, podemos decir que el Sr. Manuel no la oye. No todo lo que decimos o nos dicen se escucha. Es obvio que hay un bloqueo por parte de este señor creado por su necesidad. Importante es saber que la aplicación de la Escucha Activa a situaciones como esta, nos facilita la gestión de nosotros mismos, aunque la persona no pueda o no se permita evolucionar a una comprensión de la situación. La gestión de nosotros mismos sólo es posible desde la aceptación de la realidad de la Condición Humana: cuando una persona tiene prisa y se paraliza la atención, se pone agresiva. No le gusta y no ha aprendido a gestionar lo que no responde a su necesidad.

3. ESCUCHA ACTIVA. PRELIMINAR. DIÁLOGO 3 CON ESCUCHA ACTIVA

Carl Rogers, psicólogo humanista, fundador del Modelo Counselling centrado en la persona, nos introduce en la clave de la Escucha Activa:

> Una de mis maneras de aprender consiste en plantear mis propias incertidumbres, abandonar nuestras propias defensas, tratar de esclarecer mis dudas, acercarme al significado real de mi experiencia, abandonar mis propias actitudes de defensa y tratar de comprender lo que la experiencia de la otra persona significa para ella.[1]

Las frases que utilizamos pueden ser para nuestro propio rescate. Son protectoras. Se dicen con el objetivo de ayudar a la persona, pero realmente a quien ayudan es a nosotros que las decimos. Podemos sentirnos con inseguridad e incertidumbre. Otras veces se dicen para defendernos, porque nos hemos sentido atacados. Al aplicar la Escucha Activa, no necesitamos proteger ni protegernos, ni siquiera razonar, porque estamos en la Aceptación de la realidad que se presenta y en el inicio del proceso del diálogo para ver si la persona puede «llegar a…»

La Escucha Activa es el proceso de comprensión de la experiencia de la otra persona en un momento puntual y la capacidad de comunicarle esa comprensión. Empatía no es decirle: –Te comprendo, te entiendo, yo también he pasado por lo mismo–. Cuando Carl Rogers dice: «Tratar de comprender lo que la experiencia de la otra

1 Rogers, Carl R. (1972). *El Proceso de Convertirse en Persona*, 17.ª ed. Barcelona: Paidós.

persona significa para ella», nos introduce en el significado de la auténtica empatía. Necesitamos convencernos de que su experiencia es suya. Empatía es comunicarle lo que entendemos nos está diciendo verbal y no verbal y ser capaz de comunicárselo sin juicio de valor para que piense y comprenda. De esta forma, la persona se siente comprendida, no solo escuchada. Es otro nivel. Al sentirse comprendida, se siente en un espacio seguro y da un paso mental y emocional hacia adelante, y así sucesivamente, hasta que objetivamente finaliza el proceso del diálogo. Necesitamos adquirir capacidad en Competencia Relacional para tener más desarrollada la destreza en comunicarnos. Tanto con la persona que nos puede pedir ayuda en un momento puntual, como con la persona que tenemos que comunicarnos. La metodología de la Escucha Activa, desde la aplicación del Modelo Humanista Counselling centrado en la persona, nos proporciona una herramienta que, de conocerla y aplicarla, nos permite:

- Adoptar una posición centrada en la persona, en el momento puntual.
- Facilitar la gestión de los pensamientos y sentimientos y de las personas con las que nos comunicamos o atendemos.
- Desarrollar una adecuada capacidad de respuesta que garantice una excelencia y calidad en nuestra comunicación.
- Facilitar un proceso de comprensión, de entendimiento, de integración, de aceptación.
- Facilitar un proceso de apertura, toma de decisiones, cambio.

Al no aplicar una Escucha Activa adecuada, nuestra comunicación puede ser informativa y paternalista que veremos en la primera parte al reflexionar sobre la Cultura de Comunicación actual. La escucha sin más, sin ser Activa, no tiene el efecto sanador como lo tiene la Escucha Activa, aunque nos den las gracias por haberles escuchado. Podríamos decir que la Escucha sin más es bondadosa. Desde ese punto de vista ya ofrece algo positivo al otro, pero un desahogo no es suficiente. De esta forma, la persona no avanza. Se queda en el mismo sitio. Puede sentirse aliviada momentáneamente porque ha descargado y probablemente cargue al que escuche.

La Escucha Activa va más allá de un desahogo. Conduce a la persona a pensar y plantearse qué necesitaría hacer para integrar una situación. Conduce a la persona a planteamientos y acciones. Si escuchamos lo que oímos y lo que decimos, o me gustaría decir: si observamos lo que oímos, y lo que decimos; si leemos lo que oímos, decimos y «observamos», un nuevo espacio se abre. Escuchar adecuadamente requiere oídos, ojos, mente, presencia y conocimiento. Es una aventura fascinante.

Podemos formularnos nuestras propias preguntas al plantear el aprendizaje de la Escucha Activa como objetivo propio:

- ¿Y si aporta algo positivo?
- ¿Y si me ayuda a comunicarme mejor cuando yo lo necesite?
- ¿Y si puedo escuchar mejor/adecuadamente a la otra persona?

- ¿Y si puedo escucharme mejor/adecuadamente?
- ¿Y si puedo aprender la Metodología del Modelo Humanista Counselling centrado en la persona?
- ¿Y si una Escucha Activa adecuada facilita un proceso interno hacia la resolución, el bienestar y el equilibrio?
- ¿Y si en la comunicación el punto de partida soy yo?

Como introducción en esta parte preliminar sobre la Escucha Activa, el siguiente diálogo nos ofrece una intervención breve, sencilla, de una compañera que, formándose en Escucha Activa, lo pone en práctica. Vamos a tener ocasión de ver muchos diálogos donde se aplica la Escucha Activa, que seguro nos deleitarán la lectura e invitarán al aprendizaje de su metodología. Recordamos que no nos fijamos tanto en el contexto del diálogo sino en la metodología que aplica. Aprender a aplicar la Escucha Activa requiere, por una parte, conectar con el marco teórico que hablaremos en la Tercera Parte del libro. Por otra parte, requiere práctica, atreverse, optar por aplicar lo que se va comprendiendo. Por ello se facilita en este libro continuamente diálogos prácticos. Cuánta más práctica, mejor interiorización y más natural puede hacerse su aplicación.

DIÁLOGO 3.
IDENTIFICAR LA NECESIDAD, CAPACITA IDENTIFICAR LA DECISIÓN

Doctora del centro de valoración de discapacidades que atiende a Dolores. Mujer de 55 años. Presenta mucho cansancio en su aspecto y su voz. Hombros encorvados. Tiene reconocida la incapacidad laboral para su profesión. Antes de la consulta, había leído el informe. He elegido este diálogo por la frecuencia de consultas de este tipo. Ilustra lo que hemos hablado en clase de la parte sumergida del iceberg y que es importante identificar lo que ocurre realmente.

P1. *–Veo entrar a una persona muy cansada. Compruebo la edad en el expediente. Aparenta más de la que tiene.*
–Buenos días, Dolores. Soy la doctora. Entre por favor y siéntese.

D1. –Buenos días doctora.

P2. –Es la primera vez que viene aquí. He leído los informes que ha enviado, pero prefiero que usted misma me cuente los problemas de salud que tiene.

D2. –Sí Doctora. Me duele todo. Los brazos, los hombros, las piernas, las manos y la espalda.

P3. –Entiendo que padece mucho dolor y que ello le afecta mucho.

D3. –Ya no soy capaz de hacer nada.

P4. *Procuro no juzgar al oír no poder hacer nada. Es lo que siempre hacemos: juzgar.*
–Me quiere decir que se siente limitada para realizar algunas tareas.

D4. –No puedo mover mis brazos, mis piernas. No puedo caminar. Apenas salgo de casa.

P5. –Dolores, me gustaría que me describiera las dificultades que tiene para asearse y vestirse. Cuénteme un día habitual de su vida.
D5. –Bueno, asearme y vestirme, lo hago sola, aunque me cuesta mucho.
P6. –Entiendo que puede tardar más que antes, pero consigue hacerlo sin ayuda de otra persona.
D6. –Me duele mucho, pero me apaño para cuidar de mí misma.
–Hace una breve pausa. Silencio.
P7. *–Hago una pausa.* Silencio. *Espero porque intuyo que quiere decir algo más.*
D7. –Lo que ocurre es que, en casa, tengo que cuidar de un hijo minusválido. Está en silla de ruedas y estoy cada vez más cansada –las palabras le salen más entrecortadas. Veo que está a punto de llorar, pero sigue hablando.
–Mi marido se ha ido al extranjero para buscar trabajo y no tengo noticias de él desde hace seis semanas. Mis vecinos… –hace una pausa.
P8. –Veo que está viviendo una situación familiar extremadamente difícil. Parece que tiene que ocuparse de todo ello y se siente desbordada y seguramente algo sola.
D8. –Sí doctora. No puedo más. Yo sola no puedo seguir estando en todo.
P9. –Y ¿Qué piensa que debería hacer?
D9. –No se lo he contado a nadie doctora, pero ahora tengo que hablar y necesito ayuda.
P10. –Concretamente, ¿cómo lo va a organizar?
D10. –Mañana voy a pedir cita con la trabajadora social, y esta tarde voy a llamar a mi hermana. Hace tiempo que no hablo con ella. Tiene buena salud y tiempo libre.
P11. –En resumen Dolores, se ocupa sola de la familia y de la casa y se siente abandonada. No había hablado con nadie, pero ahora se da cuenta de que puede recurrir a los servicios sociales y a su entorno familiar también. Está ya dispuesta a buscar y utilizar los recursos de apoyo que necesita.
D11. –Sí doctora. Me ha hecho mucho bien hablar con usted.
Se la ve más tranquila.

He procurado gestionarme a mí misma y conectar con la persona. Las dificultades que he tenido eran no caer en juzgar. Creo que al sentirse escuchada ha sido positivo para Dolores. Satisfacción de haberla acompañado para que mejore su situación. Ya lo he hecho con otras personas desde que estoy aprendiendo la Escucha Activa. Contribuye a mi salud porque mantengo la serenidad y eso es mucho. Constato que se puede llegar a aportar ayuda, siendo eficaz, en poco tiempo y con escaso coste en energía personal. Ahora veo que es un reto que se me presenta siempre. He de adaptarme a cada situación. Cada persona es un caso y una historia particular. Mi criterio de actuación ha sido aplicar la Escucha Activa que estoy aprendiendo. Conectar con la persona y acompañarla para que encuentre en ella la solución. Me propongo empezar el día de trabajo con la idea de aplicar la Escucha Activa y en todos los ámbitos: trabajo, compañeros, familia. Sea la que sea la situación, poder conectar profundamente con otra persona, incluso en una breve conversación. No tiene precio y puede mejorar radicalmente la vida de una persona.

Reflexión/Análisis

Probablemente es la primera vez que quien lea este libro se encuentre con un diálogo con Escucha Activa. ¿Qué les ha parecido su desarrollo? ¿Les llama algo la atención? Les invito a releerlo e identificar lo que les haya podido llamar la atención. Observamos la metodología que hay inmersa en este diálogo y en otros muchos, que siempre es la misma. Desde el inicio hay un planteamiento de cómo quiere atender, opta por aplicar la Escucha Activa: aplicación de Actitudes, Habilidades y Estructura de Intervención. Son los componentes del ciclo de la Escucha Activa que desarrollaremos en la Tercera Parte del libro y que ahora se introducen.

Hay presencia de una profesional que se presenta a Dolores, aplica la Observación y crea el vínculo relacional necesario para un diálogo eficaz a través de las respuestas empáticas P3 hasta P8. Respuestas que son la expresión de lo que comprende la doctora, dice Dolores, y a su vez van permitiendo las respuestas de Dolores, afirmando siempre que está siendo comprendida. Introduce en P7 la habilidad del Silencio, tras su silencio en D6, que le llamamos Silencio Activo. Hablaremos de la importancia del Silencio Activo como hablilidad. Observamos en P2 que aplica la habilidad de la Destreza de Iniciar, invitando a la persona a decir lo que sabe, lo que conoce, siendo la conexión para continuar el diálogo. Continúa con respuestas empáticas. Al principio, responder empáticamente puede resultar forzado porque no es una forma natural de respuesta. Hemos visto que, desde el inicio, de no haber sido por este aprendizaje, hubiesen sido respuestas con juicio de valor. En las ocho frases de cada una de las partes, no se hubiera identificado lo que se ha identificado.

Comprobamos en el diálogo, la Estructura de Intervención aprendida de las tres Fases que hablaremos. Hasta P8 y D8, realiza la Primera Fase: "lo que ocurre realmente". En P9 plantea la Segunda Fase: "¿Qué necesitaría hacer?", y en P10 la Tercera Fase: "¿Cómo va a llevarlo a cabo?". Es interesante comprobar que, a estas dos preguntas, Dolores da sus respuestas firmes y claras en D9 y D10. E incluso sin preguntarle la tercera pregunta: "¿cuándo va a hablar?", responde en D10 cuándo va a llevarlo a cabo. Es el proceso del diálogo eficaz con Escucha Activa.

La profesional recuerda en P11 cerrar el diálogo usando la habilidad de Resumir para focalizar y centrar. Lo cual permite a Dolores dar las gracias indicando que le ha hecho mucho bien hablar con ella e irse con un plan de acción y más tranquila.

Convendría leer de nuevo el último párrafo donde la compañera comparte la experiencia vivida en el proceso del diálogo. La doctora con la aplicación de la Escucha Activa, y en un espacio de tiempo breve, ha facilitado a Dolores un proceso mental y emocional para abrirse a una nueva perspectiva que ella misma ha identificado la necesidad y solución. Le ha permitido exponer, pensar, formular y decidir, «llegar a…»

≈≈≈≈≈≈≈

En la justificación y necesidad de plantearnos la formación en Escucha Activa para una comunicación adecuada, nos detendremos en el aspecto profesional.

Para desempeñar una adecuada y eficaz función profesional son necesarias dos competencias: Competencia Técnica[2] del ámbito profesional en el que se trabaja, y Competencia Relacional[3], ya sea en el ámbito sanitario, social, educativo, administración pública, servicios, laboral, política, etc.

Cada profesional necesita plantearse que no puede intervenir siguiendo una forma particular de hacer, de pensar, de ser; siguiendo un carácter, o unos valores propios. La intervención necesita realizarse desde la profesionalidad, centrada en lo que dice la persona, nos guste o no, estemos de acuerdo o no. No somos empáticos porque la persona me da pena o porque me cae bien o me recuerda a alguien. La aplicación de la Escucha Activa nos adentra en un marco de profesionalidad y nos desarrolla una identidad profesional al intervenir con Competencia Relacional. Si no integramos la relación con la persona, no nos relacionamos tampoco con nosotras mismas como personas. En ese caso, realizamos una actividad que a veces puede convertirse en activismo, rutina y que es causa de pérdida de energía, agotamiento, frustración y deseos anticipados de jubilación.

La formación en competencia relacional es necesaria para el abordaje y gestión de las situaciones que se presentan. No depende de la opción voluntaria de cada profesional, sino que es una opción diaria del profesional. No somos profesionales, sino que nos hacemos profesionales. Implica un proceso continuo de aprendizaje y de apertura al significado de lo que vive la persona. La identidad profesional está equilibrada con la integración de las dos competencias.

La gráfica siguiente nos sitúa en cómo suele ser nuestra comunicación: monólogos en sentido horizontal. Discursos informativos que narran varias cosas seguidas sin pausa. Ejemplo: Frases 1 hasta 8. La persona ha hablado, informado hasta ocho cosas seguidas. Si nos preguntamos dónde se ha quedado la persona (A) que escucha o se le informa, puede que probablemente se haya quedado en la primera o segunda frase. No puede seguir prestando atención a lo que continúa. Está asimilando lo primero. Permanece en silencio mirándonos. Puede darnos la impresión de que ha escuchado y entendido todo, las ocho cosas. No ha sido así.

"Un antes"
P.-----1---- + ---2---- + ---3---- + ---4----+ ----5---- + ----6----- + ----7---- +----8-
A.-----1----+ ----2----

2 Competencia Técnica del ámbito profesional. Profesionales sanitarios, educativos, administrativos, por tradición y formación, se centran generalmente en la competencia clínica, científica, didáctica, técnica, etc. Al tratar con personas en sus funciones, necesitan conectar con la persona. Si se conecta, hay "Humanización". De lo contrario, hay "Deshumanización".

3 Hacia una Competencia Relacional. El profesional se plantea y opta por integrar en su función, una Competencia Relacional que tenga en cuenta a la persona a quien atiende, además de la actividad que desempeña. Urge la construcción de Equipos de Trabajo que trabajen en equipo. La formación en Competencia Relacional no se imparte normalmente de forma reglada. Hasta que esto se dé, cada profesional busca medios propios para formarse. Espero que la lectura de este libro sea lectura reflexiva que pueda facilitar un aprendizaje complementario.

La Escucha Activa es un giro grande. No es monólogo sino diálogo. No es discurso. Son intervenciones cortas. No va en sentido horizontal sino en vertical. Hay una transformación del modelo de cultura de comunicación actual al modelo de cultura de comunicación alternativo. Se convierte en un antes y en un después.

"Y un después"
P1. ----------
A1. ----------
P2. ----------
A2. ----------
P3. ----------
A3. ----------
P4. ----------
A4. ----------
P5. ----------
A5. ----------

Podríamos comparar la Escucha Activa con un partido de tenis donde una persona tira la pelota y la otra la devuelve. No tiran 2, ni 3, ni 4, ni 5, ni 6, ni 7, ni 8 pelotas seguidas a la persona, sino una a una, jugando las dos partes. Así se hace la partida.

Con una partida de ajedrez. Cada persona mueve solo una ficha. La otra persona mueve la siguiente. No mueve una persona 2, ni 3, ni 4, ni 5, ni 8 fichas. Cuando ha movido una, se centra en la respuesta que va a dar la otra persona. Podría ser que tuviera un movimiento pensado, pero ha de dejarlo porque su movimiento está siempre condicionado al de la otra persona. Se produce una conexión.

Si observamos las olas, las olas vienen y vuelven al mar. Igualmente, lo que la persona nos comunica sería semejante a la ola. Ese mensaje ha de regresar a ella. La persona que Escucha Activamente necesita devolver lo que está comprendiendo. Esto es lo que llamamos Empatía, que lo ha hecho muy bien la compañera.

Podríamos también compararlo con la imagen del cantaor y el que toca la guitarra u otro instrumento. El profesor Javier Barbero ha introducido esta metáfora del cantaor. La persona que escucha y el que habla están en armonía, en conexión. La pregunta que yo me hago y les hago, sería: "¿Quién es quién?". Es decir, en el proceso de la Escucha Activa, ¿quién es el cantaor y quién es el que toca la guitarra? Los dos necesitan escucharse. El cantaor necesita seguir a la música que es quien marca el tono. Identificamos a la persona que toca el instrumento musical como el que habla. Es en un principio quien dirige. El que canta es el que escucha y aparentemente no dirige. Sin embargo, en todos los ejemplos expuestos, el que escucha, por la forma que tiene de responder empáticamente, también está dirigiendo al que habla. Es un modelo no directivo en tanto en cuanto que no hay un director. Sin embargo, es un modelo directivo dirigido por las dos partes que están en conexión. El objetivo de la Escucha Activa es desarrollar la capacidad de conexión, y conexión con quien es diferente a mí en ese momento puntual.

4. ESCUCHAR-SE ACTIVAMENTE. DIÁLOGO 4 CON ESCUCHA ACTIVA

La escucha suele estar enfocada hacia la escucha a la otra persona. Sin embargo, la planteamos también como escuchar-se activamente. No nos han enseñado a escuchar ni a responder. No nos han enseñado a escuchar-nos y a responder-nos. De haberlo hecho, sabríamos movernos mejor en nuestro mundo mental, emocional, físico y social. Tendríamos una herramienta muy eficaz para conectar con nuestras experiencias, pensamientos, emociones. Reflexionaríamos adecuadamente y llegaríamos a identificar, comprender, pensar, procesar, asumir, aceptar y decidir.

El siguiente diálogo pertenece a una compañera que aplicó la Escucha Activa a una situación propia. Como estrategia personal, es aconsejable escribirlo a la hora de aplicarlo con una misma. En la Cuarta Parte del libro podremos ver dos diálogos que otra compañera aplica a sí misma la Escucha Activa tras el diálogo de haber sido atendida por otra persona sin Escucha Activa. Recordamos que la lectura del dialogo requiere que nos centremos y leamos despacio. Anotamos si algo nos sorprende. Es un aprendizaje.

DIÁLOGO 4. IDENTIFICAR LO QUE OCURRE EN EL AMBIENTE FAMILIAR PROPIO Y TOMA DE DECISIÓN

He decidido realizar un auto Counselling. Me doy el nombre anónimo de Amelia. Cuando me responda a mí misma uso la P. Sabemos que P y A son la misma persona. Me considero una persona tranquila y paciente, pero me encuentro últimamente una persona irritable, que se enfada fácilmente con su marido. Hace ya tiempo que nuestra relación se basa en estar pendiente únicamente de las obligaciones, y parece ser que el estrés de ambos nos hace sentir como atacados el uno por el otro. Estoy hoy tranquilamente en casa y decido empezar a escribir. He intentado en otras ocasiones hablarme a mí misma desde la Escucha Activa que estoy aprendiendo del Counselling, pero siempre me quedo en la primera o segunda frase. No avanzo. Me sirve para relajarme en el momento, pero vuelvo a tener discusiones. No solucionamos el problema. Necesito relajarme y tener una vida alegre y agradable con mi marido. Este fue uno de los principales motivos que me hizo apuntarme al segundo curso de Counselling.

A1. –Me enfado con facilidad con mi marido.

P1. *Tengo dudas. No sé si realizar la respuesta en primera o segunda persona. Decido en segunda persona.*
–Te enfadas fácilmente.

A2. –Sí. Muchas veces llegamos a discusiones fuertes.

P2. –Te ocurre de forma frecuente e intensa.

A3. –Sí. Los dos pensamos que tenemos la razón y llegamos a gritarnos y decirnos cosas que duelen. Me afecta mucho y más si coincide que nuestro hijo está presente. A él también le afecta.

P3. –Las discusiones llegan a tanta intensidad que te afectan tanto a ti como a tu hijo.

A4. –Mi hijo lo dice y lo expresa. No le gusta que gritemos ni verme llorar –al recordar esto, mis ojos se ponen llorosos, al pensar en mi hijo y sus sentimientos.
P4. –El pensar que le afecte a tu hijo te produce gran tristeza.
A5. –Sí. Quiero solucionarlo. Me gustaría que mi marido entendiera que sus expresiones y/o palabras son molestas para mí en determinados momentos. Yo recibo sus expresiones como una queja continua de cómo o qué debería yo realizar, sin darse cuenta de lo que he realizado y el esfuerzo que le dedico a las diferentes tareas y obligaciones.
P5. –Te gustaría que tu marido tuviera en cuenta todo lo que realizas y el esfuerzo que te supone, antes de realizar ningún comentario.
A6. –Exacto. Aunque también entiendo que no lo hace con mala intención, y que él también está saturado de su trabajo.
P6. –Te das cuenta de que las discusiones vienen por un estrés y sobrecarga de obligaciones.
A7. –Sí.
P7. –¿Qué necesitarías hacer?
A8. –Hablarlo con él. Me he dado cuenta de que los dos nos enfadamos por las tareas de la casa. Lo llevamos a tal extremo por culpa del estrés y la responsabilidad acumulada. Voy a proponerle, que venga alguien a limpiar en casa.
P8. –¿Cuándo?
A9. –Esta noche. A la hora de la cena.
P9. –¿Cómo se lo vas a decir?
A10. –Le diré que hay días que nos saturan y nos cansamos hasta el desbordamiento. Que según nuestro estado de ánimo nos afecta más o menos y que he pensado en delegar algunas tareas de casa a otra persona.

Había hecho un curso de Counselling. Este año he querido hacer otro curso[4] para interiorizar y practicar más, y poder aplicarlo a mí misma también. Al escribirlo, me ha facilitado la respuesta y poder continuar adelante, llegando a las emociones. Me doy cuenta de que soy capaz de solucionar mis angustias o problemas. Me he ayudado a mí misma escuchándome y respondiéndome adecuadamente. En el momento del enfado o de la discusión, como no soy capaz de controlar mis emociones, me resulta muy difícil practicarlo. He conseguido visualizar otra perspectiva de las discusiones. Me siento mejor. Tengo ahora una estrategia. Aplicando las pautas aprendidas en clase y la necesidad de intentar aplicarlo me facilita tener mis emociones localizadas y controladas. Con ello, puedo realizar con mejor resultado mi trabajo y la realización del Counselling en pacientes y familiares, y en mí. He podido hablar con mi marido y vamos a buscar a una persona para que se encargue de limpiar la casa.

4 La compañera menciona el primero y segundo curso de Counselling. Dos cursos han sido una opción para profesionales de la salud de la Comunidad Valenciana, solicitada por ellos mismos. Sabemos que el aprendizaje es gradual. En el primero, puede descubrirse un mundo nuevo de comunicación, y comienzan a aplicarlo. En el segundo, interiorizan lo aprendido y se consolida su aprendizaje. El proceso de aprendizaje es muy personal y lleva su ritmo.

Reflexión y Análisis

Quisiera destacar que nos dice que, *No llegaba a…* Escuchar-se para identificar, y planificar, para llegar a una solución en ese momento puntual. El diálogo nos acerca a la importancia de aprender a escuchar-nos y a saber responder-nos. Responder-se desde la Escucha Activa es lo que permite que este diálogo sea como es. En la Tercera Parte del libro se desarrolla la metodología de la Escucha Activa. Vayamos por partes. Sin embargo, al mencionar lo importante que sería escuchar-nos y presentar este diálogo con Escucha Activa, es necesario detenernos en lo que luego desarrollamos. Veremos muchos diálogos. En las respuestas P2 hasta P6 ya vemos un cambio muy grande en la forma de responder. Son todas respuestas empáticas que ha aprendido a formular y que surgen de la pregunta: –"¿Qué me dice?"–. Estas respuestas empáticas facilitan identificar lo que ocurre realmente y la seriedad y gravedad de la situación. Una vez llegado a ese punto, que llamamos Primera Fase del proceso del diálogo, observamos en P7 que se plantea una pregunta: –"¿Qué necesito hacer?"–. Es la pregunta que vamos a aprender a formular en el momento adecuado del diálogo. A esta parte la llamamos Segunda Fase de intervención. En P8 y P9 realiza dos preguntas claves que pertenecen a la Tercera Fase del proceso del Diálogo: –"¿Cuándo?"– y –"¿Cómo?"–. Faltaría el cierre del diálogo con la conclusión.

Al Escuchar-se, ha conseguido los siguientes objetivos, que ni siquiera había previsto. Su opción inicial fue: voy a intentar aplicar a esta situación personal la Escucha Activa que he aprendido. Y en su conclusión nos comparte:

> He conseguido visualizar otra perspectiva de las discusiones. Me siento mejor. Tengo ahora una estrategia. Aplicando las pautas aprendidas en clase me facilita tener mis emociones localizadas y controladas. Puedo realizar con mejor resultado mi trabajo y la atención a pacientes y familiares y a mí. He podido hablar con mi marido y vamos a buscar a una persona para que se encargue de la casa.

Aprender a Escuchar-se es vital. Es necesario. Nos hace libres y nos empodera. Nos aligera. Puntualizar que al decir "mis emociones localizadas y controladas" podríamos verlo como "mis emociones localizadas y gestionadas". Gestionar transforma y crea actitud. Controlar puede ser temporal y no crea actitud..

5. ESCUCHAR ACTIVAMENTE EL CONTEXTO SOCIAL, CULTURAL, ECONÓMICO Y POLÍTICO

Nos planteamos si escuchamos a nuestro contexto social y cultural, económico y político. Y si lo Escuchamos Activamente. Si lo hiciéramos, seguiríamos el proceso del diálogo, al igual que lo ha seguido nuestra compañera en el Diálogo 4 al escucharse a sí misma en el Diálogo 3. Identificaríamos lo que está ocurriendo realmente y nos plantearíamos lo que necesitamos hacer y diseñaríamos nuestro plan de actuación para cambiar, mejorar, salir de la situación en la que podamos estar. Marcaríamos

el cómo hacerlo y el cuándo para lograr los objetivos que hemos identificado que necesitamos.

En estos momentos de la pandemia del 2020 y sus consecuencias, nos damos cuenta de que la información y repetir lo que se necesita hacer, no logra totalmente sus objetivos. Las personas no han procesado la realidad y, por ello, no se consigue la colaboración de todos. No porque se informe, se asume. Somos un proceso y necesitamos unos pasos para mover nuestra mente a la acción, al cambio. Como reflexión, si estamos viviendo en lo que nos gusta y apetece, es muy difícil modificar el pensamiento a vivir en lo que no nos gusta y no nos apetece, aunque nos convenga por salud de la ciudadanía. No encajamos la frustración que puede generarse de los cambios que se nos presentan. Es necesario una labor de educación, no solo de información. Esto se aplica a todos los aspectos de nuestra sociedad para ir hacia la responsabilidad ciudadana.

No aplicar una escucha adecuada tiene un impacto en el desarrollo de la persona y de la sociedad. Podemos fácilmente quedarnos en la observación, en el conocimiento, en el saber, en la queja, en la continua queja, desahogo, huida, conformismo, silencio pasivo de la inmovilidad y de la adaptación pasiva a la situación, cuando podría surgir una estrategia dinámica hacia el cambio. Habrá situaciones que no se podrán cambiar, pero hay otras que sí se pueden y necesitan cambio. Aplicar la Escucha Activa y "Escuchar a nuestro entorno" necesitaría del proceso del diálogo, de la "Ética del diálogo" para identificar, planificar y actuar. Nos conduciría a una sociedad más creativa e innovadora, de mayor bienestar y calidad, equitativa e igualitaria y responsable.

Reproducimos inconscientemente los modelos que hemos tenido en nuestra familia. A veces eficaces y otras veces puede ser que no sean los más adecuados. Nos mantienen enrocados, anquilosados, encerrados, atascados. Experimentamos dificultad para cambiar hábitos muy arraigados. Es importante llegar al convencimiento de que es posible mejorar en una faceta tan importante de nuestra vida como es la comunicación, la Escucha y la Respuesta adecuada también a nuestro entorno, a nuestras estructuras sociales, culturales, económicas y políticas. "El diálogo es a la política, lo que la investigación es a la ciencia". Comparto el testimonio de una amiga:

> Recuerdo que en las escuelas había una materia llamada Habilidades sociales que se dejó de impartir. Siempre ha habido interés en las escuelas por enseñar expresión escrita, pero se ha dejado bastante de lado la parte relacionada con utilizar la palabra para verbalizar los problemas e intentar solucionarlos. Es evidente que muchos quieren diálogo, pero pocos lo saben utilizar de manera consciente y efectiva. Lo estamos viendo en la actualidad con nuestros políticos. Esto se relaciona con la educación y también con las normas sociales. El respeto y la tolerancia son valores que se pueden enseñar. Todo esto se manifiesta en nuestra manera de hablar.

Personas que aprenden el arte de la Escucha y de la Respuesta: "Escucha Activa", pueden crear una sociedad diferente. La Escucha Activa produce, en el que

habla y en el que escucha, bienestar, entendimiento, consenso, apertura, tolerancia hacia quien es diferente, enriquecimiento y acción. Oxigena a la persona. Escuchar con atención las palabras que nos comunican es una aventura y genera una energía que predispone a la gestión de la experiencia y del conflicto. No podemos quedarnos enrocados y atrapados en el conflicto. Hablar es bueno[5]. Necesitamos complementarlo con el desarrollo de una cultura de escucha como objetivo de crecimiento. Nuestra cultura necesita espacios de Hablar, de Hablar adecuadamente y de Escuchar adecuadamente. Escuchar adecuadamente es la aplicación de la Escucha Activa que nos enseña el Modelo Humanista Counselling centrado en la persona que nos prepara para la gestión de nuestros pensamientos, emociones, sentimientos y actitudes.

6. TESTIMONIO DE PERSONAS QUE SE HAN FORMADO EN ESCUCHA ACTIVA

Hemos dicho anteriormente que Carl Rogers, fundador del Modelo Humanista Counselling, afirma que «El único aprendizaje que puede influir significativamente sobre la conducta es el que el individuo descubre e incorpora por sí mismo en relación con los demás».

En el Anexo 3 comparto algunos comentarios de profesionales de la salud, de la administración, sociosanitarios, educación, y personas en general que se han formado conmigo en la Escucha Activa que refuerzan lo que nos dice Carl Rogers sobre el aprendizaje. A su vez, nos sitúan en el valor cualitativo que tiene la metodología de este modelo. Se identifica la profesión sanitaria únicamente con la finalidad de expresar que la formación en Escucha Activa es reconocida de utilidad para ser aplicada por todas las profesiones de la sanidad. Siempre se ha mantenido el anonimato y la confidencialidad.

En este apartado se recogen diez aportaciones voluntarias de la evaluación cualitativa[6] del Anexo 3. Son un testimonio valioso en este momento inicial para continuar con la lectura. Para quienes las escriben son un punto de llegada. Para quienes ahora deciden leerlas, son un punto de partida para facilitar nuestra reflexión sobre la opción del aprendizaje de la Escucha Activa que nos adentramos.

Escritas desde lo comprendido durante el proceso de formación, reflejan la unidad en conclusiones, y a la vez la diversidad. Se seleccionan al azar, de las muchas de que se dispone. Las que no se recogen, que son muchas, tienen igualmente un significado que merecería también su atención. Tenemos que aceptar límites. Observamos sus conclusiones personales del aprendizaje realizado. Proporcionan una base que nos introduce en el tema, en la confianza de que sea de su interés.

5 Rojas, L.M. (2019). *Somos lo que hablamos: El poder terapéutico de hablar y hablarnos*. Barcelona: Grijalbo.

6 Evaluación cualitativa al final de los cursos impartidos, cumplimentando voluntaria y anónimamente unas preguntas.

■ MÉDICA DE ATENCIÓN PRIMARIA

Es una técnica que todos, profesionales de salud o de cualquier campo deberían dominar. Se evitaría muchas situaciones de crispación, tensión y de malentendidos. Personalmente me ha ayudado mucho, sobre todo por el manejo de mi propia condición humana y lo que eso supone para no juzgar las palabras, actitudes de la otra persona y por lo que supone de disminución del desgaste emocional que nos agota en el trabajo y en familia.

Podemos destacar su comprensión de que es una técnica *para todos*, no solo a conocer, sino *a poner en práctica y dominarla*.

El conocimiento es una parte del aprendizaje. Se complementa con la práctica. Son muchas personas que concluyen esta afirmación y que concretan en el apoyo de la escritura y publicación de este libro: *Escucha Activa. Cien Diálogos* con la finalidad de interiorizar la aplicación de esta formación. Puntualiza que le ha permitido conocerse y gestionarse su condición humana, que trataremos en la Tercera Parte. La Condición Humana es el inicio, el anclaje del ciclo de la Escucha Activa. Reconoce evitar juicios de valor ante las palabras y actitudes de las personas con las que se relaciona. No se trata solamente de aprender unas técnicas externas sino de una gestión de sí misma. Ha comprendido que el agotamiento se origina por el desgaste emocional acumulado al no gestionarse. El cual ha disminuido con el aprendizaje. Ha comprobado que se evitan situaciones de crispación, tensión, malentendidos que todos sabemos son la causa de un desgaste emocional, tanto en el ambiente laboral como familiar y muchas veces de conflictos y agresiones verbales o físicas.

La Escucha Activa nos ofrece una herramienta preventiva del estrés. Por otra parte, de ocurrir un nivel de estrés, es una herramienta de gestión para el mismo.

■ MÉDICO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Como profesional de la salud creía que atendía bien en todos los sentidos a los pacientes. Escuchaba, les daba ánimos y les mostraba preocupación. También me llevaba a casa sus problemas. Me doy cuenta de que esta es una parte de mi trabajo que tiene que mejorar bastante. He empezado a aplicar algo de lo aprendido con buen resultado. Al inicio de la formación, estaba a la expectativa. Al final del curso, experimento satisfacción y cambio. He intentado atender más al mensaje que realmente transmiten los pacientes.

Recoge la palabra cambio. Al aplicar la Escucha Activa se produce un cambio que conlleva a una satisfacción para la persona que la aplica. Profesional de la medicina, avala que le ha dado buen resultado su aplicación al comprobar la respuesta dada por las personas atendidas. Ha visto que antes escuchaba a los pacientes y su respuesta era dar ánimos. Antes creía que atendía bien, desde la amabilidad y la educación. Ahora nos dice que intenta prestar atención a lo que le están transmitiendo. No parte de su pensamiento, sino de la persona a la que atiende. Está conectando con la persona.

Se llevaba a casa los problemas de sus pacientes. Ahora no. ¿Podemos Escuchar adecuadamente y no llevarnos sus problemas? ¿Y si pudiéramos tener una actitud de Escucha de manera que no los cogemos? Recuerdo con satisfacción enfermeras formadas en Escucha Activa, trabajando en Oncología, que, tras algunos años de haberse formado, me han dicho: *Elena, estoy muy contenta porque ahora intervengo bien con mis pacientes en Oncología, incluso mejor de lo que lo hacía, y no me llevo los problemas a casa. He ganado yo, y ha ganado mi familia*. El aprendizaje de la Escucha Activa mejora nuestras relaciones profesionales y personales.

En la reflexión sobre nuestra Cultura de Comunicación Actual percibiremos que, cuando escuchamos, una de nuestras respuestas es dar ánimos con la mejor voluntad. Respondemos mucho desde la buena voluntad. Al dar ánimos a la persona, intentamos quitarle importancia, como decimos coloquialmente, quitar leña al fuego, tranquilizar y no se le escucha adecuadamente a lo que nos dice. Escuchar adecuadamente veremos que no es un desahogo de una situación ni una palmadita de: *piensa en positivo y ya verás*. Es algo más.

■ ENFERMERA DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Me he formado en un tema desconocido para mí, con una metodología sencilla. Aporta grandes beneficios al paciente y profesional. ¡Me gusta! Al inicio del curso dije: Ya veremos qué será eso del Counselling. Al final entiendo que es Escucha Activa. Necesito preguntarme: ¿Qué me dice la persona? Experimento un cambio total en mi forma de abordar al paciente y a las personas a partir de ahora.

De nuevo surge el término Cambio. No solo se refiere a cuando se relaciona con una persona con una enfermedad sino en otras situaciones que ha atendido desde la Escucha Activa. Se ha producido un antes y un después en la forma de abordar situaciones en su comunicación. Matiza que la aplicación de la Escucha Activa es para aplicarla con todas las personas. Es la gran desconocida. Reconoce que es una metodología sencilla. Vamos a verla aplicada a intervenciones reales. Una formación que cambia la forma de relacionarnos. ¿Cómo cambia? ¿En qué cambia? De momento ya vemos que se formula una pregunta que antes no se hacía: "¿Qué me dice la persona?". Pregunta clave constante que es muy importante que nos hagamos cuando optamos por la Escucha Activa. Estarán de acuerdo conmigo que no es una pregunta que nos hacemos. Generalmente pensamos: "Y ahora, ¿qué le digo?". Buscamos la respuesta en nuestra mente, en lugar de buscarla en la de quien habla.

La compañera se pregunta: *Ya veremos qué será eso del Counselling*. Probablemente al igual que usted se lo pregunta. Es Escucha Activa. No significa consolar, como una traducción literal podría sugerir. No es *Consueling* como algunas personas lo han traducido. Nada más lejos. Se trata de realizar un proceso de escucha adecuada que resulta terapéutico en un momento puntual. Es sanador para la persona y ofrece bienestar. No es el consuelo tradicional con respuestas aprendidas, que, en definitiva, rescatan a quien las dice de situaciones difíciles porque no tenemos otra herramienta.

■ TÉCNICO EN CUIDADOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA

Ahora veo las necesidades de las personas. Escucho y atiendo lo que me dicen. No me siento mal por las palabras que a veces puedan decir los pacientes y familiares. Me he dado cuenta de que la mayoría hablan desde el dolor.

Al decir que *ahora* escucha y atiende a lo que le dicen, vemos de nuevo un cambio, un antes y un después. Suele ocurrir que cuando una persona es atendida con Escucha Activa, también concluye: *Ahora me doy cuenta de….*

Identifica que la aplicación de la Escucha Activa requiere estar en el momento presente, –surge de una presencia–. A su vez, crea presencia, que le permite observar, escuchar, prestar atención y atender, centrada en lo que le están diciendo. Es un gran cambio. ¿Cómo podemos dar una respuesta adecuada sin observar y sin escuchar? ¿Sin prestar atención? La respuesta eficaz parte de la observación y de escuchar. Antes de este proceso formativo, las palabras de las personas con las que se relacionaba le causaban malestar y se quedaban *ahí dentro*. Palabras que ocupan un espacio y pueden quedarse sólidas, quitando energía. Necesitamos hacerlas líquidas para que fluyan y salgan de ahí. Podemos identificarnos con ello ¿verdad? Si esas palabras causan malestar, pueden gestionarse eficazmente porque se comprende que, detrás de esa forma de comunicación, hay un dolor de la persona, o una necesidad que es necesario identificar y aceptar en un principio. Lo cual no quiere decir estar de acuerdo. De esta forma se gestiona la persona que está escuchando, y a su vez, facilita la gestión a la otra persona y puede producirse un diálogo más eficaz y una evolución.

■ TRABAJADORA SOCIAL

Ahora soy más consciente de que cada persona tiene sus propias circunstancias, que tiene derecho a ser y pensar, que tiene capacidades para pensar y resolver, y que en ella misma está su resolución. No necesita de mis opiniones ni de mis experiencias. Esto me ayuda a no sentirme responsable de su vida. Solo la persona sabe realmente lo que le pasa. He de facilitarle el espacio para que lo identifique y se plantee qué necesita hacer y se comprometa a lo que entiende. Tiene sus tiempos y sus razones para su proceso. Yo no puedo llevar ese peso.

Cada persona, recibiendo la misma formación, recoge en sus conclusiones distintos matices. Es la diversidad dentro de una unidad. Ha interiorizado que la persona tiene capacidad para pensar y resolver. Es un cambio del Modelo Paternalista al Modelo Potenciador que hablaremos en la Segunda y Tercera Parte.

La metodología de la Escucha Activa según el Modelo Counselling centrado en la persona huye del modelo paternalista y nos conduce al modelo potenciador. Empodera a la persona, la potencia. Le facilita espacio para que en un diálogo breve se realice la estructura de intervención, que nos ofrece Gerard Egan: las tres fases necesarias para, partiendo de lo que ocurre, identificar lo que realmente ocurre y, en la Segunda Fase, la persona se plantee lo que necesita hacer y en la Tercera Fase se comprometa en tiempo a hacerlo. El centro del diálogo siempre es la persona a la que

atendemos, no nosotros. Quien conoce de verdad la realidad es ella. Realidad que al inicio del diálogo está probablemente bloqueada y oculta. Quien sabe lo que necesita hacer es la persona que vive la situación. La profesional o persona que está interviniendo, facilita y ayuda a pensar y encontrarse consigo misma, a bajar a la realidad y a comprender que necesita tomar responsabilidad. Afirmamos que la persona tiene capacidad para identificar lo que ocurre realmente y su tratamiento en lo que necesitaría hacer, siempre y cuando vaya acompañada de alguien que tiene formación para conducirle en el diálogo. Es importante matizar que la persona que aplica la Escucha Activa se queda al margen y no da opiniones ni consejos.

¿Y si lo que decide no es bueno para ella? Al tratarse de Escucha Activa, le proporcionamos el espacio para que lo reflexione adecuadamente. Llegará a donde pueda llegar. En su respuesta, al reformularla y devolvérsela, vuelve a pensar sobre ello y tiene una segunda oportunidad para pensar sobre su respuesta dada. Puede ser diferente a lo que nosotros pensamos. No intentamos convencerla de lo contrario. Le proporcionamos con respuestas empáticas el espacio de pensar en voz alta y de que exprese su realidad. La Escucha Activa no manipula a la persona ni persuade, porque le permite que se escuche y ponga sobre la mesa sus dificultades reales sin valoraciones personales o juicios de valor. Por otra parte, aunque le hayamos dicho nuestra opinión, probablemente no lo aceptaría. Al escuchar adecuadamente, nos centramos en lo que dice la persona y en que vaya resolviendo. No hablamos de experiencias propias a la otra persona; no son relevantes en ese momento. Concepto que muchas veces se entiende como empatía, en realidad centra la conversación en mí.

Esta concepción de empatía, –hablarle de nuestras experiencias–, es más bien solidaridad e identificación. Se usa con el afán de consolar y animar, desde la necesidad que todos tenemos de consolar para que no sufra, de convencer a la otra persona en lo que debería o no hacer. Así no empoderamos a la persona, no le facilitamos pensar y hacer uso de su capacidad, no la conducimos a una toma de decisión, a un movimiento mental. La persona no se mueve de donde está o, como suelo referirme, se queda enrocada. Nos dará las gracias por haberla escuchado, pero esa escucha habrá sido un desahogo nada más, hasta la próxima vez.

Siguiendo el modelo potenciador de la Escucha Activa, se da el espacio para que la mente de la persona, desde la exploración de la situación y desde una libertad, llegue a un conocimiento de la realidad. Los diálogos con Escucha Activa no tienen que ver con *involucrarme o implicarme*. Son intervenciones puntuales.

■ PERSONA QUE QUIERE FORMARSE PARA SU VIDA PERSONAL

> Conocí el curso a través de una amiga que me habló de él. Me pareció que podría ser enriquecedor y útil. Al inicio: Expectación. Al final del curso: Crecimiento. Aprendizaje y Cambio que quiero remarcar como conclusiones: Autoescucha.

La Escucha Activa le ha supuesto un crecimiento personal que le ha conducido a escucharse a sí, a observarse, a mirarse. Y es que la Escucha Activa es también hacia

sí. Podríamos decir que cuanto más nos escuchemos, mejor escucharemos. Y a su vez, cuanto más escuchemos, más nos escucharemos.

Es un crecimiento que ha supuesto un aprendizaje y un cambio. Cada persona concluye la formación con el matiz o aquel aspecto que identifica necesita más. Recordamos la diversidad de matices habiendo escuchado el mismo contenido.

■ PERSONA DEL ÁMBITO EDUCATIVO

Podemos aprender a escuchar y entender a las personas. Al inicio de la formación tenía dudas, miedo a no saber entender bien y no saber aplicarlo. Al final estoy agradecida y con ganas de aplicar los conocimientos aprendidos cada día. ¡Me ha encantado! El cambio que experimento es que antes de responder rápidamente, necesito parar, pensar y actuar.

Recoge tres palabras clave como conclusión para mejorar su comunicación: Parar, Pensar y Actuar. Palabras que nos sumergen en un cambio profundo. Solemos responder con frases hechas, automáticas, que hemos aprendido. Frases que se han quedado con nosotros y que se pronuncian sin pensar. Usando como metáfora el lenguaje digital, estamos programados y necesitaríamos reprogramarnos de otra manera. Necesitamos limpiar el disco duro y dejarlo limpio para integrar el modelo de Escucha Activa.

La Escucha Activa requiere primero escuchar, pararse a pensar lo que dicen y luego responder. Todo esto se realiza de una forma breve. Al principio cuesta un poco. Con la práctica llega a hacerse natural.

Como muchas personas manifiestan, expresa agradecimiento por haber tenido acceso a esta formación. Expresa el convencimiento de que como es bueno, lo tiene presente para aplicarlo cuando es requerido. Observamos ilusión, entusiasmo y sorpresa. También observamos el proceso que ha realizado desde tener dudas e incluso miedo a no saber aplicarlo, a satisfacción por ser capaz de entender y aplicarlo.

■ PERSONA DEL ÁMBITO EDUCATIVO

El aprendizaje de la Escucha Activa me ha permitido mejorar mis relaciones en el entorno de trabajo y personal. Comprender a los demás. Al principio de la formación tenía ilusión e interés. Al final me doy cuenta de que yo soy responsable de mis experiencias. Necesito estar despierta y atenta a los demás y a mí misma. Es muy interesante, y quiero profundizar y practicar. Gracias por introducirlo en la Educación. La práctica es muy necesaria.

Toma conciencia de que las experiencias que vive dependen de sí misma, de cómo las afronta, y no tanto de las reacciones de las demás personas. Apoya el principio de que la Escucha Activa nos facilita dar una respuesta asertiva. Evita reaccionar ante las personas o situaciones. No solo evita el modelo agresivo, sino