

COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO

ESCUCHA ACTIVA

Distinguiremos distintos niveles y profundizaremos para disponer de instrumentos eficaces para saber escuchar al otro, expresar lo comprendido y acrecentar la sensación del otro de estar siendo realmente escuchado, de modo que ambos se sientan más humanos.

ÍNDICE

A. Introducción	2
1. La necesidad de escuchar	2
2. Barreras de la escucha activa	5
3. Niveles de escucha	9
B. El proceso y beneficios de la escucha activa	10
1. El proceso de la escucha activa	10
2. Habilidades de escucha activa y de relación	11
C. Lecturas	15

A. INTRODUCCIÓN

“Nos han sido dadas dos orejas, pero sólo una boca, para que podamos oír más y hablar menos”.

(Zenón de Elea)

1. La necesidad de escuchar

El ser humano es un ser social y por lo tanto necesita comunicarse. El bebé desde su inicio establece comunicación con sus padres y con las personas que cuidan de él. A partir de los dos años empezamos a comunicarnos oralmente con las personas que nos rodean, nos enseñan a hablar, más tarde aprendemos a leer y a escribir, que son otras formas de comunicación. Pero ¿cuándo nos enseñan a escuchar? Escuchar es un acto muy distinto de oír. Puedo estar oyendo la radio, pero no estar escuchando activamente lo que está diciendo el locutor, puedo oír como un compañero me está relatando algo importante para él, pero yo no estoy escuchando realmente lo que me está diciendo.

La audición se da a través del oído, oír implica un proceso intelectual y emocional que integra una serie de datos físicos, emocionales e intelectuales en busca de significados y de comprensión. La escucha se produce cuando el oyente es capaz de discernir y comprender el significado del mensaje del emisor. Sólo así se alcanza el objetivo de la comunicación.

Veamos un ejemplo para la reflexión sobre este asunto que Stephen R. Covey incluye en su libro *“Los siete hábitos de la gente altamente efectiva”* (Ed. Paidós 2010):

“Un hombre que tiene problemas de vista acude al oculista, después de escuchar brevemente su queja, el oculista se quita las gafas y se las entrega.

Póngase éstas -le dice-. Yo las he usado durante diez años y realmente me han sido muy útiles. Tengo otro par en casa; quédese usted con este.

El hombre se las pone, con lo cual su problema se agrava.

-¡Esto es terrible!- exclama el hombre-¡No veo nada!

-¿Por qué no le sirven? A mí me han dado un resultado excelente. Ponga algo más de empeño.

- Lo pongo. Pero lo veo todo borroso.

- Bueno ¿qué pasa con usted? Piense positivamente.

- Positivamente no veo nada.

- ¡Vaya ingratitud! –le increpa el oculista- ¡Después de todo lo único que pretendía era ayudarlo!”.

Seguramente, ese hombre no acudirá más a ese oculista, pues probablemente no se sintió escuchado como el necesitaba. Se limitó a darle un consejo desde propio punto de vista, que es lo que representarían las gafas.

Escuchar va más allá, se trata de la capacidad de atender, captar e interpretar los mensajes verbales y otras expresiones como el lenguaje corporal o el tono de voz. Representa deducir, comprender y dar sentido a lo que se oye. Es añadir significado al sonido.

Según la forma de atención que prestemos durante la comunicación, nos podemos encontrar con diferentes tipos de escucha. Podemos distinguir los siguientes: apreciativa, selectiva, discernitiva, analítica, sintetizada, empática y activa.

Escucha apreciativa:

La escucha apreciativa es aquella mediante la cual escuchamos sin prestar atención, porque de manera relajada, buscamos placer, inspiración o entretenimiento.

Ejemplo: Escuchar una música que nos relaja o con la que deliberadamente tratamos de recibir algún tipo de sensación.

Escucha selectiva:

La escucha selectiva es aquella que se practica cuando escuchamos seleccionando la información que nos interesa. Escuchamos algunos puntos del mensaje del comunicado, dejando el resto de lado. Prestamos atención tan sólo a una parte del mensaje, aquella que se considera más importante para nosotros.

Ejemplo: Cuando en clase el profesor está dando las calificaciones de los alumnos; solo escuchamos nuestra calificación, el resto no nos interesa.

Escucha discernitiva:

La escucha discernitiva es aquella a través de la cual escuchamos el mensaje completo y determinamos los detalles más relevantes. Nos centramos en el fondo y no en la forma.

Ejemplo: Cuando los alumnos toman apuntes en clase y resumen las lecciones que imparten los profesores.

Escucha analítica:

La escucha analítica es aquella por la que escuchamos el orden y el sentido de la información para entender la relación entre las ideas, reflexionando sobre el mensaje. Buscamos la información concreta en el comunicado del emisor, comprendemos el contenido conceptual y sus interrelaciones. Analizamos la comunicación y examinamos si las conclusiones son lógicas y correctas. Realizamos preguntas a nuestro interlocutor para descubrir los motivos subyacentes del mensaje.

Ejemplo: Es el tipo de escucha que podría poner en práctica un psiquiatra con sus pacientes.

Escucha sintetizada:

La escucha sintetizada es aquella mediante la cual tomamos la iniciativa de la comunicación hacia nuestros objetivos. A través de la escucha se dirige la conversación para lograr la información o un comportamiento de nuestro interlocutor deseado. Realizamos afirmaciones o preguntas dirigidas para que conteste con sus ideas.

Ejemplo: Cuando un comercial quiere obtener información precisa sobre el cliente durante la fase de descubrimiento de las necesidades del cliente.

Escucha empática:

La escucha empática es aquella por la que escuchamos tratando de ponernos en el lugar de nuestro interlocutor, tratando de entender su mapa de la realidad; no solo lo que le pasa sino también cómo vive lo que le pasa. Apreciamos el punto de vista de la otra persona. Mediante la escucha empática interpretamos el mensaje a través del mundo del emisor. Escuchamos las palabras y llegamos a lo que hay detrás de ellas. Rescatamos el fondo emocional y lo convertimos en figura según el lenguaje de la Gestalt. Oímos con la intención de comprender sus sentimientos.

Ejemplo:

Hijo mayor: “¡A mi hermano nunca le regañas aunque esté haciendo exactamente lo mismo por lo que me regañas a mí!”.

Padre: “Veo que te sientes enfadado conmigo porque entiendes que a tu hermano pequeño le trato con favoritismo”.

Escucha activa:

La escucha activa es aquella que representa un esfuerzo físico y mental para obtener con atención la totalidad del mensaje, interpretando el significado correcto del mismo, a través del comunicado verbal, el tono de la voz y el lenguaje corporal, indicándole a quien nos habla, mediante la retroalimentación, lo que creemos que hemos comprendido. Significa escuchar con atención y concentración, centrar toda nuestra energía en las palabras e ideas del comunicado, entender el mensaje y demostrarle a nuestro interlocutor que está siendo bien interpretado.

La escucha activa es la más completa e importante. Incorpora todos los elementos de la escucha empática y analítica, así como variables de la escucha sintetizada y discernitiva.

Ejemplo:

“KATHY: No quiero cenar esta noche.

PADRE: Hoy no te apetece comer.

KATHY: No, no me apetece nada. Estoy demasiado estresada para comer.

PADRE: Algo te preocupa, ¿no?

KATHY: Peor, algo me asusta.

PADRE: Hay algo que te da miedo.

KATHY: Efectivamente. Lance me ha telefonado y dice que quiere hablar. Estaba muy serio, y él no es así.

PADRE: Crees que pasa algo, ¿verdad?

KATHY: Creo que quiere romper conmigo

PADRE: Y no te gustaría nada que eso ocurriera.

KATHY: ¡Me moriría! Especialmente porque creo que entonces saldría con Alejandra eso sería lo peor.”

(Del libro “Técnicas eficaces para padres TEP” de Thomas Gordon pg 89-90)

2. Las barreras de la escucha activa

Podríamos distinguir barreras internas y externas.

Las **internas** hacen referencia a nosotros mismos, a cómo nos disponemos nosotros a escuchar. Podríamos destacar:

- Falta de atención y distracciones: realmente no estamos centrados en lo que nuestro interlocutor nos está diciendo. La escucha activa exige de la

actitud “activa” de querer escuchar, la intención de escuchar muy bien. Hemos de procurar percibir el núcleo de lo que oye a través de las palabras.

- El estrés, el cansancio o la fatiga dificultan seriamente el prestar la atención necesaria para conseguir una escucha activa.
- Lo que hemos denominado *escucha selectiva*, sólo prestamos atención a los temas que realmente nos interesan, eliminando o perdiendo el resto. Podríamos perdernos algo realmente importante de la comunicación del emisor. Hemos de procurar repetir lo que el interlocutor está diciendo para comprobar que estamos entendiendo bien y para que el otro se sienta entendido. Procuremos reformular con sus propias palabras el contenido de lo que dice nuestro interlocutor y la pasión con la que lo dice.
- Prejuicios o juicios iniciales: cuando alguien nos habla y pensamos en lo que nos quiere decir desde nuestro mapa mental exclusivamente, obviando el suyo. Ocurre cuando, por ejemplo, nos hemos hecho una imagen previa del emisor o de su punto de vista y ya sólo somos capaces de vivir esa imagen, de algún modo le hemos convertido en una especie de inamovible e incambiable “estatua de sal”, perdiéndonos la realidad, siempre cambiante.
- Cuando las emociones que experimentamos durante la conversación son muy poderosas, pueden bloquear la escucha.
- En la misma línea, cuando percibimos lo que nuestro interlocutor nos dice como un ataque personal, por lo que lo consideramos esa comunicación como una agresión a nuestra ideal del yo y, por consiguiente, psicológicamente levantamos barreras mentales y retiramos totalmente la escucha casi de forma inevitable.
- El egocentrismo, es decir, cuando durante la conversación estamos centrados en nosotros mismos elaborando, por ejemplo, la respuesta que vamos a dar. Esperemos antes de responder. Hagamos uso del tiempo y del silencio.

Las **externas** hacen referencia al entorno en el que se establece la comunicación:

- El ruido
- La falta de iluminación
- La temperatura
- El espacio
- El mobiliario: si la comunicación es de pie o sentado y en este caso si el asiento es cómodo o no.

Thomas Gordon, discípulo de Carl Rogers, en su libro “Técnicas eficaces para padres –TEP-” establece lo que él llama “*las 12 barreras a la comunicación*”. Las establece para la relación entre padres e hijos, si bien, es aplicable a muchísimos otros tipos de relación. Aunque en ocasiones sean mensajes o actitudes que pueden resultar de utilidad, a menudo son verdaderos obstáculos para una buena comunicación. Son las siguientes:

1. Ordenar, dirigir, mandar: Estos mensajes y esta actitud comunican al receptor que sus sentimientos o necesidades no son importantes (“*no sigas con ese tema, no me importa lo que quieras tú*”).
2. Advertir, amonestar, amenazar: Esto puede hacer que el receptor se sienta atemorizado y sumiso y/o pueden despertar resentimiento y hostilidad (“*si lo haces, te arrepentirás*”).
3. Exhortar, aleccionar, sermonear: Estos mensajes intentan hacer ver al receptor el poder de la autoridad o su deber u obligación (“*Como yo tengo mucha más experiencia que tú, tengo autoridad para decirte...* ”).
4. Aconsejar, sugerir, dar soluciones: Cuando esto llega al receptor como una prueba de que el emisor no parece confiar realmente en el criterio o capacidad del receptor para encontrar su propia solución (“*tú lo que tienes que hacer...* ”).
5. Instruir, intentar enseñar: Sentirse “alumno” sin serlo, puede hacernos parecer inferiores, subordinados, incluso ineptos (“*se nota que no tienes ni idea de esto*”).
6. Juzgar, criticar, culpar: Estos mensajes, probablemente más que ningún otro hacen que el emisor se sienta cuando menos no aceptado, pudiendo incluso sentirse inepto, inferior, estúpido o indigno (“*veo que no piensas con claridad y además esto es culpa tuya*”).

7. Elogio manipulativo: El elogio puede tener efectos negativos. Por ejemplo, si no concuerda con la imagen que la persona tiene de sí misma o si se entiende como un intento de manipulación, una forma sutil de influir en la persona para que haga lo que el otro quiere que haga (*“venga, lo haría yo mismo, pero te voy a dejar a ti, sé que tú tienes capacidad para hacerlo bien”*).
8. Ofender, ridiculizar, avergonzar: Según el grado de significatividad o influencia que el emisor tenga en el receptor, estos mensajes pueden producir un efecto devastador en la imagen que la persona tiene de sí misma (*“mira, sabelotodo, con lo fea que eres...”*).
9. Interpretar, analizar, diagnosticar: Estos mensajes pueden sugerir que emisor conoce al receptor de “arriba a abajo”, sus motivaciones o las razones por las cuales se comporta como lo hace. Este “psicoanálisis” puede resultar amenazador y frustrante para la persona sobre todo cuando no se acierta en el análisis (*“a ti lo que te pasa es...”*).
10. Tranquilizar, tratar de simpatizar: Tranquilizar a alguien que está preocupado por algo concreto o verdaderamente enfadado y necesita expresar ese enfado, las respuestas tranquilizadoras pueden servir solo para convencerle de que no se le comprende o no se le da importancia (*“no te preocupes, seguro que mañana lo verás de otro modo, ya verás como esto se soluciona”*).
11. Sonsacar, interrogar: Hacer preguntas en exceso como un entrevistador puede transmitir falta de confianza, sospecha, duda... o verdadera falta de comprensión si se necesita preguntar tanto. Las preguntas obligan a centrar la atención en el emisor de la pregunta (para responderle) y puede limitar la libertad del otro para hablar de lo que quiera (*“aunque ya me has dicho que no quieres meterte por aquí en la conversación, te quería preguntar...”*).
12. Distraer, bromear, desviar el tema: Estos mensajes podrían comunicar al receptor que se quiere pasar del tema, que en realidad no se está interesado en él, que no se respetan sus sentimientos o que, directamente, se le está rechazando. A veces, cuando se responde bromeando ante algo que es importante para el que habla se pueden herir sus sentimientos (*“venga, vale, hablemos de algo más agradable”*).

Veamos un ejemplo de cómo en una conversación se pueden dar varias de estas barreras:

KATHY: No quiero cenar esta noche.

PADRE: Vamos. Las chicas de tu edad deben comer tres veces al día (INSTRUIR, CONVENCER CON LA LÓGICA).

KATHY: Ya, pero hoy he comido mucho.

PADRE: Bueno, ven a la mesa para ver lo que hay para cenar (SUGERIR).

KATHY: No voy a comer nada.

PADRE: ¿Qué pasa contigo? (SONSACAR).

KATHY: Nada.

PADRE: Entonces, a la mesa (ORDENAR).

KATHY: No tengo hambre y no quiero sentarme a la mesa”.

(del libro “Técnicas eficaces para padres TEP” de Thomas Gordon pg 89)

3. Niveles de escucha

Escuchar activamente representa un esfuerzo físico y mental. Carl Rogers respondiendo a la pregunta “¿desde dónde escuchar?”, establece tres niveles de escucha:

1º- **Escucha interna:** La atención se centra en nosotros mismos, atentos a nuestros propios pensamientos, opiniones, juicios, sentimientos y conclusiones (atento a mi mapa de la realidad). La atención se centra en nosotros apropiado para el que habla. Pero es un desastre para el que escucha.

2º **Escucha enfocada:** La atención se centra fijamente en el otro. Se presta atención a sus palabras, expresiones, emociones, lenguaje no verbal, lo que no se dice, valores, visión, lo que le produce energía...

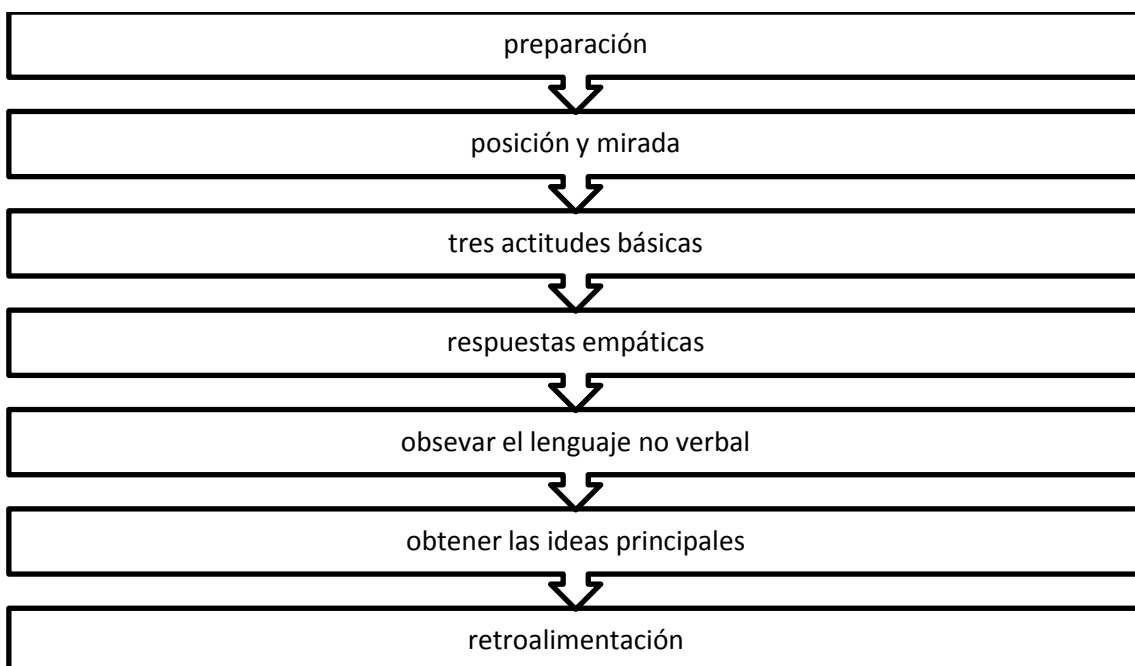
3ª **Escucha global:** Se escucha en 360º. Se es consciente de todo. Te das cuenta de las sensaciones que te llegan a través de los sentidos y de tu sistema emocional. Desde aquí se llega más a nuestra intuición. Se observa la energía de la persona y de la relación.

B. EL PROCESO Y LOS BENEFICIOS DE LA ESCUCHA ACTIVA

1. El proceso de la escucha activa

Un proceso es una sucesión de eventos que acontecen unos tras otros con un determinado fin. Aplicando este concepto a la escucha, obtendremos el proceso de la escucha activa. Estos actos encadenados tienen la finalidad de obtener la totalidad del mensaje del interlocutor con el significado correcto del mismo.

Este proceso se compone de las siguientes fases: Preparación, posición y mirada, puesta en práctica de las tres actitudes básicas rogerianas (que estudiaremos en los temas siguientes), respuestas empáticas, observar el lenguaje no verbal, obtener las ideas principales, retroalimentación.



- **Preparación:** Si existe la posibilidad y se trata de un encuentro acordado, trataremos de escoger un espacio adecuado teniendo en cuenta la iluminación, el mobiliario, los ruidos externos, etc., todo aquello que evite las barreras externas. También nos prepararemos física y mentalmente para prestar la atención necesaria a nuestro interlocutor.

- Posición y mirada: A lo largo del diálogo presentaremos una posición adelantada, avanzando el cuerpo desde la cintura y miraremos fijamente a los ojos de quien nos habla, sin intimidar. Además, respetaremos la distancia con nuestro interlocutor teniendo en cuenta el tipo de relación que tenemos con él.
- Las tres actitudes básicas: la *autenticidad*, la *empatía* y la *aceptación o consideración positiva incondicional* que Carl Rogers estableció en un contexto terapéutico, pero que posteriormente lo trasladó a la comunicación y el diálogo, entre otros muchos ámbitos.
- Respuestas empáticas: ponernos en el lugar del otro y hacérselo ver a través del tipo de respuestas que le damos, ya nos detuvimos previamente en este punto y volveremos a detenernos con detalle en temas posteriores.
- Observar el lenguaje no verbal: seguiremos insistiendo en que no sólo comunicamos a través de las palabras, también comunicamos con nuestro cuerpo y nuestra voz. Es importante fijarse en sus gestos corporales, sus expresiones faciales y sus características de la voz, tales como el tono, la intensidad y el ritmo.
- Obtener las ideas principales: detectaremos las palabras clave que sustentan el mensaje de nuestro interlocutor. Relacionaremos dichas palabras clave para extraer las ideas principales del mensaje.
- Retroalimentación: finalmente, transmitiremos al nuestro interlocutor un resumen del mensaje que hemos escuchado, demostrándole que hemos interpretado correctamente su mensaje.

2. Habilidades de escucha activa y de relación

a) Personalización

Personalizar durante la conversación significa referirse o hacer alusión en la medida de lo posible siempre a la vivencia del emisor, dando carácter personal a todo lo que se habla, evitar el uso de frases impersonales y generalistas del tipo “todo el mundo”.

Ejemplo:

Emisor: *“Todos pensamos que el jefe no es justo”*

Receptor: *“¿Tú sientes que el jefe no es justo?”*

Las funciones de la personalización son:

- ✓ Que el escuchado posea su problema como algo personal, que se haga cargo de su responsabilidad en él.
- ✓ Evitar la generalización y la abstracción.
- ✓ Centrarse en la persona concreta que está delante, en sus recursos reales y en el grado en que desea superar sus dificultades.

Preguntas poderosas que llevan a la personalización:

- ✓ El significado: ¿Para ti qué significa lo que estás viviendo?
- ✓ El problema: ¿Qué haces tú para que tu problema deje de serlo?
- ✓ El sentimiento: ¿Cómo te sientes al tomar conciencia de que ese problema es tuyo y de lo que significa para ti?
- ✓ El fin: ¿Qué quieres hacer en relación con lo que puedes y con lo que crees que debes?

b) Feedback o retroalimentación

Sir John Whitmore, prestigioso coach británico, identifica cinco niveles de feedback o retroalimentación (información sobre los resultados de una acción) que son de uso frecuente. Empezaremos por el menos útil y finalizaremos con el más productivo y único de los cinco que promueve una mejora del desempeño. Los otros cuatro producen en el mejor de los casos una mejora mínima a corto plazo y en el peor causan una merma en el desempeño y daño a la autoestima de nuestro interlocutor.

- La exclamación **“¡Usted es un inútil!”**. Es una crítica personalizada que destruye la autoestima. No contiene nada útil y nos aleja totalmente de la aplicación de las actitudes básicas del modelo de escucha activa.
- El comentario: **“Este informe no sirve para nada”**, es un comentario evaluativo dirigido al informe, no a la persona pero afecta también a la autoestima del autor y no contiene ninguna información que éste pueda utilizar

para corregirlo.

- El comentario: **“El contenido de su informe era claro pero su desarrollo y presentación no eran los apropiados para sus lectores”**. Evita la crítica y proporciona al autor alguna información aunque sin suficientes detalles pero no genera ninguna participación por parte del autor.
- La observación: **“¿Qué piensa del informe?”**. El autor ahora tiene participación pero es probable que dé una respuesta neutral como “es correcto” sin ninguna descripción más útil.
- Los comentarios: **“¿Cuál es el propósito esencial de su informe? ¿Cuáles piensa que son los otros puntos a destacar?”**, etc. Dando posibilidad de respuesta a una serie de preguntas como éstas, el autor podrá describir detalladamente su idea, podremos progresar desde su marco de referencia (su mapa de la realidad) hacia algo más satisfactorio.

Solamente el último nivel de feedback responde a todos los mejores criterios de la escucha activa.

c) **Confrontación**

Consiste en hacer tomar conciencia al escuchado de las discrepancias que existen entre sus palabras, pensamientos, sentimientos y conductas.

Tipos de confrontación:

- ✓ Didáctica.
- ✓ Confrontación con la propia experiencia.
 - contradicciones entre ser y querer ser.
 - contradicciones entre la autopercepción y la percepción del que escucha hacia su interlocutor.
- ✓ Confrontación con las propias cualidades.
- ✓ Confrontación con las propias debilidades.
- ✓ Incitación a la acción.

Condiciones para atreverse a confrontar:

- ✓ Una vez establecido un buen clima de confianza.

- ✓ De modo específico y concreto, directo y respetuoso.
- ✓ Propuesta, no impuesta.
- ✓ Con voluntad de servir de ayuda.

d) **Mensajes YO**

Son muy útiles para expresar asertivamente y sin agresividad, *sentimientos negativos hacia conductas de nuestro interlocutor*. El objetivo es evitar que levante barreras que corten la comunicación por haberse sentido atacado en su “idea del yo” al decir cosas del tipo: “porque tú...”, “es que tú eres...”, “tú siempre...”. Es mejor decir: “con esto yo me siento...”, “con aquello yo me sentí...”, “esto me está haciendo sentir...”.

¿Cómo ponerlo en práctica?:

- a. **Describir los hechos** de forma objetiva, **sin juicio**.
- b. **Expresar el sentimiento** negativo que nos provoca desde el “con esto, yo me siento...”.
- c. **Explicar la conducta deseada**. Si entendiéramos que no existe otra posibilidad diferente de comportamiento no habría conflicto por nuestra parte. Podemos añadir las **consecuencias** beneficiosas del cambio deseado, y si este no se produjera, las consecuencias negativas que acarrearía.
- d. Llegar a **acuerdos**.

En la medida de lo posible, todo ello con el tono de voz de quien dice: “el cielo es azul”. El tono es fundamental.

- d) Habilidades fundamentales como la **reformulación** y el **reflejo de sentimiento** serán explicadas con detalle en el texto entregado relacionado con la “comunicación empática”.

- **LECTURAS**

TEXTO 1: O'Donnell, R., La escucha, en Pangrazzi, A [ed], el mosaico de la misericordia, Sal Terrae, Santander, 1989, p. 43.

«Cuando te pido que me escuches y tu empiezas a darme consejos, no has hecho lo que te he pedido. Cuando te pido que me escuches, y tú empiezas a decirme por qué no tendría que sentirme así, no respetas mis sentimientos. Cuando te pido que me escuches, y tú sientes el deber de hacer algo para resolver mi problema, no respondes a mis necesidades. ¡Escúchame! Todo lo que te pido es que me escuches, no que hables ni que hagas. Solo que me escuches. Aconsejar es fácil. Pero yo no soy un incapaz. Quizá esté desanimado o en dificultad, pero yo no soy un inútil. Cuando tu haces por mi lo que yo mismo podría hacer y no necesito, no haces más que contribuir a mi inseguridad. Pero cuando aceptas, simplemente, que lo que siento me pertenece, aunque sea irracional, entonces no tengo que intentar hacértelo entender, sino empezar a descubrir lo que hay dentro de mi».

TEXTO 2: “La mente que no mide” de Krishnamurti. KFT (1984)

«...Así que, por favor, aprendan el arte de escuchar, no solo a quien les habla, sino a la esposa, al marido, a sus hijos, escuchen los pájaros, el viento, la brisa, de modo tal que se vuelvan extraordinariamente sensibles en el escuchar. Cuando uno escucha, capta las cosas rápidamente, no necesita un montón de explicaciones, descripciones y análisis; uno fluye junto con el otro.

Nosotros estamos departiendo como dos amigos que están tranquilamente sentados en un parque, o en un bosque; cantan los pájaros, hay mucha luz que llega por entre las hojas y se proyecta sobre el suelo. Existe un sentimiento de aprecio por la belleza. Cuando uno escucha así, ocurre el milagro. Escuchar de este modo es como plantar una semilla. Si la semilla es vital, fuerte, sana, y el terreno ha sido adecuadamente preparado, es inevitable que la semilla germine. Por lo tanto, uno ha de aprender el arte de escuchar. Si escuchan con sumo cuidado, captan muy rápidamente el significado de lo que el otro está diciendo».

*Redactado para
Curso Coaching Emocional
Instituto Superior de Inteligencia Emocional, Madrid
www.isie.es
www.educacionemocionalescuela.com*