

A escoita activa

Educación compartida. IES As Lagoas

A escoita activa é unha das habilidades da comunicación que nos permite mellorar as nosas relacións e amosar respecto polos que nos rodean

QUE É A ESCOITA ACTIVA?

Oír non é o mesmo que *escoitar*. Segundo as definicións da RAG e RAE, *oír* é, literalmente, “percibir polo sentido do oído un son” mentres que *escoitar* é “oír con atención, prestar atención ao que se oe”.

O segundo dos termos pódese aprender a través da “escoita activa”, unha práctica que trata de ensinar a realizar esa acción desde a comprensión e que require unha serie de habilidades que se poden adestrar na aula ou na familia, como a atención, a participación, a empatía ou a concentración.

Esta forma de comunicación interpersonal, que foi creada polo psicólogo estadounidense Carl Rogers na década dos corenta, céntrase en aprender a escoitar. Para facelo e segundo o propio Rogers: “Escoitamos non só cos nosos oídos, senón cos nosos ollos, coa nosa mente, corazón e imaxinación”. É dicir, este tipo de técnica susténtase nunha serie de comportamentos por parte do oínte que o prepara para escoitar e para concentrarse na mensaxe do seu interlocutor creando un vínculo especial nas súas emocións.

A escoita activa require de atención, intención e tamén da capacidade para non xulgar o outro.

Rogers declaraba que a tendencia natural do oínte de avaliar o que está falando ou de aprobar ou desaprobar o que está a dicir é unha das principais barreiras na comunicación interpersonal de éxito.

Sabías que?

A escoita activa é unha habilidade que se perfecciona canto máis se practica.

APRENDAMOS A PRÁCTICA DA ESCOITA ACTIVA

<p>É importante estar predisposto/a á conversa ou escoita</p>	<p>Estar descansado e sen necesidades urxentes. Pode parecer unha obviedade pero é moi difícil poder seguir o fío dunha conversa se tes moita fame ou estás esgotado/a.</p>
<p>Escoitar sen xulgar</p>	<p>É importante escoitar con interese e sen xulgar, amosándose aberto a outras ideas que non teñen por que coincidir coas nosas.</p>
<p>Estar concentrado</p>	<p>É importante estar concentrado/a, non distraerse porque o que o outro nos quere dicir é importante para el ou ela. Non mirar o móbil, a xente que pasa, non estar pensando no que temos que facer despois...</p>
<p>Non presupoñer</p>	<p>Non hai que presupoñer o que o interlocutor vai dicir e precipitarse nas respostas. Hai que ensinar a contestar cando a persoa terminou de falar ou se nos pregunta.</p>
<p>Prestar atención á linguaxe non verbal</p>	<p>Hai que ter en conta a linguaxe non verbal, a postura, a expresión e os xestos porque son aspectos que teñen moita importancia na comunicación. Ademais, deberán aprender que eles/as tamén teñen que coidar eses detalles cando estean falando.</p>
<p>Reforzar e parafrasear</p>	<p>É importante transmitir ao interlocutor que o estamos escoitando. Isto conséguese mediante xestos de asentimento, interxeccións de reforzo e parafraseando cando se responda con frases como “<i>O que me estás dicindo é que...</i>”, “<i>Entendo correctamente se o que me dixeches é...?</i>”</p>
<p>Se é preciso pedir aclaracións</p>	<p>Despois de escoitar podemos facer preguntas, pero sempre claras e pertinentes, é dicir, que teñan que ver co contido da conversa. Tamén podemos pedirlle que faga algún tipo de aclaración, sempre de forma respectuosa, para entender mellor a mensaxe.</p>
<p>Ser empático/a</p>	<p>A empatía é clave; deben de entender que o interlocutor expresouse da mellor maneira.</p>

DETALLES QUE HAI QUE EVITAR

- **Evitar a lectura de mente**

Moitas veces, mentres a outra persoa está falando, dáse a tendencia a interrompela para completar as súas frases ou para interpretar o que está tratando de explicar ou o que pensa. Esta actitude vai en contra dunha escoita activa, xa que te concentra noutros aspectos, pero non no que se está a dicir.

- **Evitar ser autorreferenciais todo o tempo**

En ocasións, estás escoitando activamente, si, pero hai unha conversa nun dobre nivel; por un lado o que che din, e polo outro as propias experiencias que te levan a comparar a situación da outra persoa coa túa.

Para escoitar, tamén é importante poñer en pausa as túas referencias, aquilo que ti farías. «A min pasoume que...» ou «eu o que faría ...» adoitan ser algunhas frases moi comúns. Cando as túas propias anécdotas ou historias pasan a ser as protagonistas, entón distanciácheste dunha escoita activa e respectuosa.

- **Evitar as opinións ou os xuízos**

Ás veces, trátase simplemente de escoitar e estar atentos, máis que de xerar unha opinión e impoñela. Se estás atento ao contido da conversa, saberás se é preciso facer unha suxestión, pero non pensala de antemán e ofrecerlla de maneira prematura.

- **Suspender a escoita porque un tema resulta pouco interesante ou difícil**

Moitas veces, deixámonos levar por distracción porque non entendemos ben o contido do relato. Neste caso, é mellor solicitar información e aclarar que estás a ter dificultades, en lugar de simular que entendemos todo. Tamén é un error o feito de quedar “enganchado” cos detalles e perder o principal.

RESUMO: Decálogo da escoita activa

1	Mira aos ollos o interlocutor
2	Concéntrate, non te distraigas
3	Non interrompas
4	Non berres
5	Escoita sen emitir xuízos
6	Trasmite ao interlocutor que o estás escoitando (asentindo, usando interxeccións de reforzo...)
7	Fíxate nos xestos, na mirada, na postura do outro porque achegan moita información
8	Parafrasea e resume
9	Se non entendes algo, fai preguntas claras e pertinentes
10	Procura estar descansado e predisposto á escoita

Todos, profesores/as, familias e estudantes debemos practicar a escoita activa porque é clave para crear entornos de benestar emocional e para o desenvolvemento óptimo da educación.