



EL FENÓMENO DEL ESCUCHAR DESDE LA ONTOLOGÍA DEL LENGUAJE

Las conversaciones tienen dos dimensiones, el hablar y el escuchar. En general, se piensa que en la comunicación es más importante el hablar que el escuchar, dado que éste parece ser la dimensión activa del fenómeno y se suele considerar el escuchar como pasivo. Se supone que, si alguien habla "bien", será a su vez escuchado "correctamente".

Este pensamiento se basa en el antiguo paradigma de la ingeniería de las comunicaciones: emisor-mensaje-receptor, según el cual el mensaje que da el emisor es comprendido tal cual por el receptor. Es por esta interpretación que se ha puesto tanto énfasis en la oratoria, incluso se dan clases de oratoria pues la creencia más difundida es que el hablar "bien" asegura la comunicación.

Este paradigma surge de cuando se inventó la radio, incluso se dice que hay "ruido" en la comunicación entre las personas, cuando se tiene la impresión de que no se están comunicando como quisieran. Se traslada mecánicamente el modo en que funcionan los aparatos eléctricos a la comunicación humana. Se produce así una reducción de la comprensión de este fenómeno. A partir de esta interpretación, generalmente el escuchar se da por sentado y no se examina en su propia complejidad. Es por ello que en este documento, examinaremos el fenómeno de la escucha desde la Ontología del Lenguaje.

LA ESCUCHA ES ACTIVA

Sostenemos que la comunicación se basa, principalmente, no en el hablar sino en el escuchar, si observamos con detención veremos que hablamos para ser escuchados.

Si nadie nos escucha nuestra habla no tiene sentido, es la escucha del otro lo que valida mi habla. Por tanto, es el escuchar lo que dirige todo el proceso de comunicación.

¿Pero, qué sucede cuando escuchamos?

Una primera distinción que es importante hacer es que escuchar no es lo mismo que oír. Aquí queremos introducir una diferencia. Oír es un acto biológico. En general los seres humanos estamos dotados de una estructura que incluye el cerebro y que nos permite captar ondas y procesarlas bioquímicamente. Oímos. Sin embargo, escuchar no es lo mismo que oír.



Lo que diferencia el escuchar del oír es que cuando escuchamos generamos un mundo de interpretaciones. Cada uno interpreta lo que escucha desde el observador que es.

Cuando observamos que escuchar implica interpretar, nos damos cuenta que el escuchar no es pasivo en la comunicación. El factor interpretativo es de tal importancia en el fenómeno del escuchar que es posible escuchar aun cuando no haya sonidos, es decir, aun cuando no haya nada que oír.

Es así como podemos escuchar los silencios. Cuando pedimos algo, por ejemplo, el silencio de la otra persona puede ser escuchado como una negativa. También escuchamos los gestos, las posturas del cuerpo y los movimientos en la medida que le demos un sentido, que construyamos una interpretación. Es este fenómeno el que permite el desarrollo del lenguaje para las personas sordas. Hablamos de percibir y no solo de oír porque en realidad percibimos con todos nuestros sentidos y desde allí interpretamos. Los sordos no oyen y a veces escuchan mucho mejor que los que pueden oír, por eso decimos percibir, porque el sordo percibe, con el resto de los sentidos busca compensar, e interpreta y escucha. Así también, cuando leemos, no hay sonidos, pero estamos escuchando al autor.

El cine mudo también proporciona un buen ejemplo de cómo podemos escuchar cuando no hay sonidos. El oír y el escuchar, insistimos, son dos fenómenos diferentes, aunque relacionados.

Escuchar = percibir + interpretar

Cuando percibo construyo una interpretación particular a partir del observador que soy. Es decir, desde mis experiencias, mis narrativas, mi historia, etc. que hoy me constituyen en la persona que soy. Todos somos observadores diferentes, por tanto, podemos pensar que frente a un mismo hecho cada uno puede escucharlo de modo diferente. Frente a una misma película, por ejemplo, quizás mi pareja puede haber escuchado algo muy diferente a mí.

Los problemas de convivencia que tenemos hoy en día, a todo nivel, están muy relacionados con que no estamos pudiendo reconocer la complejidad de la escucha. La no aceptación de que somos personas que escuchamos distinto y que por lo tanto tenemos que aprender a escucharnos de una manera diferente a como lo hemos hecho hasta ahora. Mientras estemos colocando todo el énfasis en el hablar nos estamos perdiendo de algo que es central en la convivencia humana. No basta con hablar claro. Tenemos que hacernos cargo del fenómeno de la escucha.



¿Qué significa esto de hacerse cargo del fenómeno de la escucha?

LA BRECHA ENTRE EL HABLA Y LA ESCUCHA.

El escuchar es espontáneo, nos ocurre. Sin embargo, si nos hacemos conscientes del fenómeno del escuchar podemos hacernos responsables de que la escucha efectivamente ocurra. Para que ello suceda lo primero que es necesario es el reconocer que hay una brecha entre quien habla y quien escucha. Es decir, que yo digo lo que digo y tú escuchas lo que escuchas. Mi hablar está mediado por tu interpretación de lo que yo digo. No existe tal cosa como que mi decir llega a ti intacto, con el significado que yo le di. Está siempre necesariamente mediado por tu interpretación. Esta es una característica del hecho de ser seres humanos. Somos seres interpretativos y vivimos en mundos interpretativos. Es por esto que existe una distancia entre mi hablar y el escuchar del otro. Para lograr tener una comunicación efectiva es importante estar conscientes de este fenómeno y realizar acciones destinadas a reducir esa distancia.

Siempre se produce esta brecha, lo importante es trabajar para acortarla. Es importante que perdamos la *inocencia* en la comunicación sabiendo que decimos algo y lo que se escucha no es necesariamente lo mismo que quisimos decir.

¿QUÉ ACCIONES PODEMOS HACER PARA DISMINUIR ESTA BRECHA?

Echeverría, (2010) propone 3 acciones conversacionales que podemos utilizar para ello a nivel de aprendizaje de primer orden. No descartamos que pueden existir otras.

1. Verificación de escucha.

Por ejemplo: estoy en una conversación en mi trabajo y estoy intentando coordinar una actividad con un colega y le planteo lo que yo necesito para el día siguiente. Ahora, dada la brecha de la cual hemos hablado ¿cómo puedo estar seguro que estamos entendiendo lo mismo? Algo que puedo hacer es: detenerme y preguntarle: ¿qué has entendido de lo que te he dicho? Así verifico su escucha. Si hay disonancia aclaro, ajusto. Nos ponemos de acuerdo y seguimos.

Así mismo, si yo soy el que escucho puedo detener la conversación y decir, por ejemplo "A ver lo que yo entiendo de lo que me estás diciendo es esto. ¿Es así?" De nuevo aclaramos, ajustamos y seguimos.



Verificar la escucha le permite al otro decir, no lo que ha oído, sino lo que ha escuchado, que es distinto. Entrega la interpretación que ha construido de todo lo dicho. Eso permite percibir la distancia que los separa. Aun cuando cerca, las personas pueden, metafóricamente, estar a diez kilómetros de distancia, a cinco, o a un metro. Los resultados serán distintos de acuerdo con esa distancia. Al escucharlo en su escucha, se puede corregir, completar, o re direccionar. Ello nos ahorra disgustos y nos permite tener un mejor resultado mañana.

Son muchos los malos entendidos, los conflictos, el re-trabajo que nos podríamos ahorrar si solamente instaláramos como una práctica constante en las relaciones de trabajo, la verificación de escucha. Esta acción no toma más de dos, tres minutos en una conversación.

2. **Compartir inquietudes.**

Esta acción está relacionada con la respuesta que daríamos a la pregunta: ¿Por qué me estás diciendo lo que me estás diciendo? Si observamos nuestras conversaciones en el espacio laboral es probable que veamos que en general nuestras conversaciones se reducen a compartir información en forma rápida. No nos damos el tiempo para compartir inquietudes. Nos dirigimos a conocer la inquietud del otro cuando preguntamos: ¿Qué es lo que te preocupa? Estoy viendo lo que haces y lo que me preguntas, pero ¿cuál es tu preocupación? ¿Qué es lo que te inquieta? Cuando hacemos esa pregunta nos vamos inmediatamente a otro nivel de escucha. El otro nos revela qué es lo que lo mueve a hacer lo que está haciendo, qué es lo que lo hace decir lo que está diciendo. Nos cuenta del sentido que para él o ella tiene lo que hace o dice. Nos revela el observador que es.

Por ejemplo: Quiero pedirle a quien está haciendo co-docencia conmigo en el curso de 4º básico lo que espero que realice mañana en la clase de lenguaje. En vez de pedirle directamente las acciones que quiero que haga le hablo primero de mi inquietud: "lo que me inquieta es que estos tres alumnos se incorporen más activamente en clases pues he observado que se están retrasando en su aprendizaje en relación a los demás. ¿Tú tienes la misma percepción?...". O al revés, cuando me hacen una petición a mí puedo indagar: "Cuéntame cuál es tu inquietud para poder colaborar mejor."

Escuchar mutuamente nuestras inquietudes, es clave para la escucha efectiva. ¿Cuánto tiempo de tu día de trabajo dedicas a este tipo de escucha? Una excusa frecuente es no tener tiempo para hacerlo, sin embargo, no toma más de tres a cinco minutos en una conversación y revelar las inquietudes nos permite ser mucho más efectivos, más creativos, más ajustados en nuestras expectativas, más eficientes en la coordinación de acciones. Nos permite, además, ahorrarnos mucho tiempo.

Lo mismo podemos preguntarnos en el espacio personal. Cuando fue la última vez que le preguntaste



a alguien que quieres: ¿Qué te preocupa? ¿Qué te inquieta? y te detuviste a escuchar su respuesta.

El hacer estas acciones o no hacerlas impacta nuestra salud conversacional, nuestro nivel de desempeño y nuestro bienestar.

3. Indagar, hacer preguntas.

Hacer preguntas se relaciona con el arte de indagar. Preguntar con auténtico interés al otro por su punto de vista, cómo está, qué le pasa con tal o cual situación, por ejemplo. Qué siente, etc. En la indagación, se habla para escuchar al otro, para abrirnos a la escucha del otro como legítimo otro en la diferencia.

Es interesante observar el cambio que se produce en una conversación cuando somos capaces de hacer preguntas auténticas y.... abrirnos a escuchar las respuestas. Ser escuchados es una necesidad que todos tenemos y al hacerlo con nuestros semejantes mejoramos nuestra calidad de conversación y por lo tanto de relación con el otro.

Cuando consideres que el espacio de la conversación con alguien se ha achicado, indaga, has preguntas, ellas los pondrán en un nuevo nivel de conversación. Sólo pregunta con el genuino interés por escuchar los temas del otro. Te sorprenderás del resultado que esta herramienta de la escucha efectiva ofrece. Al incluir preguntas en tus conversaciones cotidianas, tanto en el espacio de trabajo, como el personal, avanzarás en la comprensión de las personas con las que convives, y tendrás mucha más información para avanzar en el logro de las metas que se proponen.

Si avanzamos más profundamente en el fenómeno de la escucha nos encontramos que para disminuir la brecha de la cual hablamos es necesario realizar acciones que tienen que implicar el cambio en la mirada del observador y supone aprendizajes de segundo orden. Echeverría (2010), tales como:

- 1) **La apertura a la comprensión de otro.** El gran desafío de la escucha es poder escuchar al otro cuando es diferente a mí. Cuando no piensa igual que yo. Escuchar a quien piensa como yo es más fácil. Comprender a otro es abrirnos a la diferencia y esto nos suele resultar muy difícil. Este nivel de escucha nos pone un desafío que implica sobrepasar los límites de nuestra habitualidad. Cuando predomina la diferencia la comunicación se suele poner en riesgo, especialmente cuando invalidamos al otro, cuando lo *descalificamos*, cuando lo anulamos.

Es en este proceso que se requiere una mirada distinta del observador respecto del otro



cuando este es diferente. Eso es con lo cual tenemos que trabajar. Supone realizar un aprendizaje de segundo orden porque, en general, no sabemos hacerlo. Tendemos espontáneamente a descalificar al que piensa muy distinto. Para lograr ese desplazamiento es necesario instalar en nuestras relaciones con los otros una emoción, una disposición que es clave: el respeto.

¿Qué es el respeto?

Es la aceptación del otro como:

- ✧ Diferente.
- ✧ Legítimo en su diferencia.
- ✧ Autónomo.

Es importante legitimar en nosotros la diferencia, hacer un esfuerzo por decir: *"no piensa igual a mí, en buena hora"*, ¿Tendrá algo que aportarme su manera de ver las cosas?

Este es un tema central en el mundo de hoy, recuperar el respeto, aprender a vivir juntos, recuperando la legitimidad de nuestras diferencias, respetando el actuar autónomo del otro. Es importante que en tales diferencias y acciones me respeten también a mí. Ese es el límite: el respeto se limita con el respeto. Si lográramos avanzar en esto viviríamos más en paz.

Por otra parte, se nos aparece como un imperativo ético de nuestro tiempo, si queremos conservarnos como humanidad y de no destruir nuestro planeta. Es un reto crucial en el mundo de hoy.

- 2) **La apertura a la transformación.** Si consideramos que palabra es acción podemos ver que la palabra posee poder de transformación. Escuchar al otro es *permitir que la palabra del otro pueda transformarme*, que modifique el sentido que le otorgo al acontecer, que me lleve a tomar acciones que antes no veía como posibles. Toda conversación tiene el potencial de la transformación. Puede convertirme en una persona diferente, con la posibilidad de hacer cosas que no estaban en mis registros. Eso es aprendizaje. Esa transformación que produce la escucha del otro es aprendizaje.

Decimos que toda conversación tiene el poder de la transformación. Entramos en ella de una forma, pero no sabemos cómo vamos a salir. Abrimos un libro, abrimos una conversación con un autor y no sabemos cómo saldremos. Y no se trata de cambiar siempre todo lo que pensamos. Pero sí dejar abierta la posibilidad y abrirnos a cambiar tanto como queramos. ¿Cuánto estamos disponibles para que la



palabra de otro nos mueva?

Sucede en las reuniones de los equipos de alto desempeño. Lo que cada uno dice va modificando a los otros, van cambiando lo que pensaban, salen distintos, salen renovados, salen viendo cosas nuevas. En función de la dinámica que se da allí las personas esperan esas reuniones con el equipo, se entusiasman. Y por eso decimos, que la escucha es el secreto de estos equipos. La escucha mutua y la dinámica que se produce.

En cambio, en las reuniones de los equipos de bajo desempeño nadie sale distinto. Al contrario, suelen salir irritados, disconformes, sintiendo que los cambios no son posibles y que las reuniones no aportan en nada.

Como podemos observar, la calidad de mi escucha se relaciona directamente con la calidad de mis conversaciones y por tanto de mis relaciones. Cuando siento que no me escuchan me resulta difícil relacionarme con esa persona, diseñar algo juntos, coordinarnos para algún trabajo, etc. Suele suceder que más bien intento evitar a esa persona. El no sentirme escuchado tiene profundos impactos en la calidad de mi vida, de mi bienestar, en las posibilidades que abro o cierro en mi vida y en la efectividad de mi trabajo. En ocasiones toca hasta mi dignidad pues puedo sentir que no le importo a esa persona en tanto persona. Es importante que aquí nos detengamos a observar que lo mismo que nos pasa a nosotros cuando no nos sentimos escuchados... le sucede al otro. Nuestra no escucha puede tener también efectos muy importantes en el otro. Es por esto que una vez perdida la *inocencia* respecto de la escucha y estando conscientes de la brecha entre el hablar y el escuchar es que nos volvemos co-responsables de la escucha en nuestras conversaciones, en nuestras relaciones.

La escucha es un fenómeno relacional, suele suceder de manea recíproca, el escucharnos o el no escucharnos lo hacen ambas partes de la relación. Sin embargo, sólo nos podemos hacer cargo de nuestra parte. Si nosotros podemos ser observadores más poderosos de cómo somos escuchando y realizamos las acciones necesarias para mejorar nuestra escucha, el cambio en los otros se producirá por consecuencia. El cambio del otro suele ser el resultado de nuestro propio cambio.

Por todo lo dicho hasta aquí, es que insistimos que la escucha es una de las competencias genéricas más importantes para la convivencia humana, la efectividad en nuestro trabajo y la satisfacción y bienestar en general.

La importancia de la escucha;

- ✧ Es la "madre" de todas las competencias genéricas, cruza de diferentes maneras a todas las



demás.

- ✧ La escucha es una competencia central hoy en día en toda organización, también en las escuelas y liceos.
- ✧ Es un criterio para evaluar la calidad de toda relación tanto en el dominio laboral como personal.
- ✧ Es activa, implica el complejo acto de interpretar en el cual interviene el lenguaje, la emocionalidad y la corporalidad (los 3 dominios del observador).
- ✧ La escucha es factor determinante en el desempeño en los equipos de trabajo.
- ✧ Es una competencia clave en nuestra capacidad de aprendizaje y en la enseñanza.
- ✧ La manera como los equipos conversan (y se escuchan), condiciona el umbral de posibilidades dentro del cual se desempeñan.

Siendo así, es muy importante que devengamos mejores observadores de nuestra propia capacidad de escucha. Los invitamos a preguntarse:

1. ¿Cómo evalúo mi capacidad para escuchar?
 - ✓ ¿A quiénes me cuesta escuchar?
 - ✓ ¿Por qué no los escucho?
 - ✓ ¿Qué dice eso de mí?
 - ✓ ¿Qué puedo hacer?

2. ¿Cómo evalúo que soy escuchada(o) por los demás?
 - ✓ ¿Quiénes suelen no escucharme?
 - ✓ ¿Por qué creo que no me escuchan?
 - ✓ ¿Qué dice eso de mí?
 - ✓ ¿Qué puedo hacer?

Texto desarrollado por Verónica Edwards Risopatrón y Equipo de Coaches Ontológicos. Basado en:
Echeverría, R. (2010) *Escritos sobre Aprendizaje: Recopilación*. Santiago: JC Sáez Editor. Echeverría, R. (1994) *Ontología del lenguaje*, Madrid: Dolmen Editores.