

Deixar de parlar, començar a escoltar

Sentir algú és una cosa, però escoltar-lo... L'estrès i la hiperactivitat marca el dia a dia de molta gent i el soroll ens envaeix tant que ni ens escoltem ni escoltem ningú. Fruit d'aquesta desconexió, ens costa molt estar pendents de l'interlocutor. Estem tan plens de nosaltres, que de vegades no deixem espai per a ningú més

Text Irene Orce, *coach*

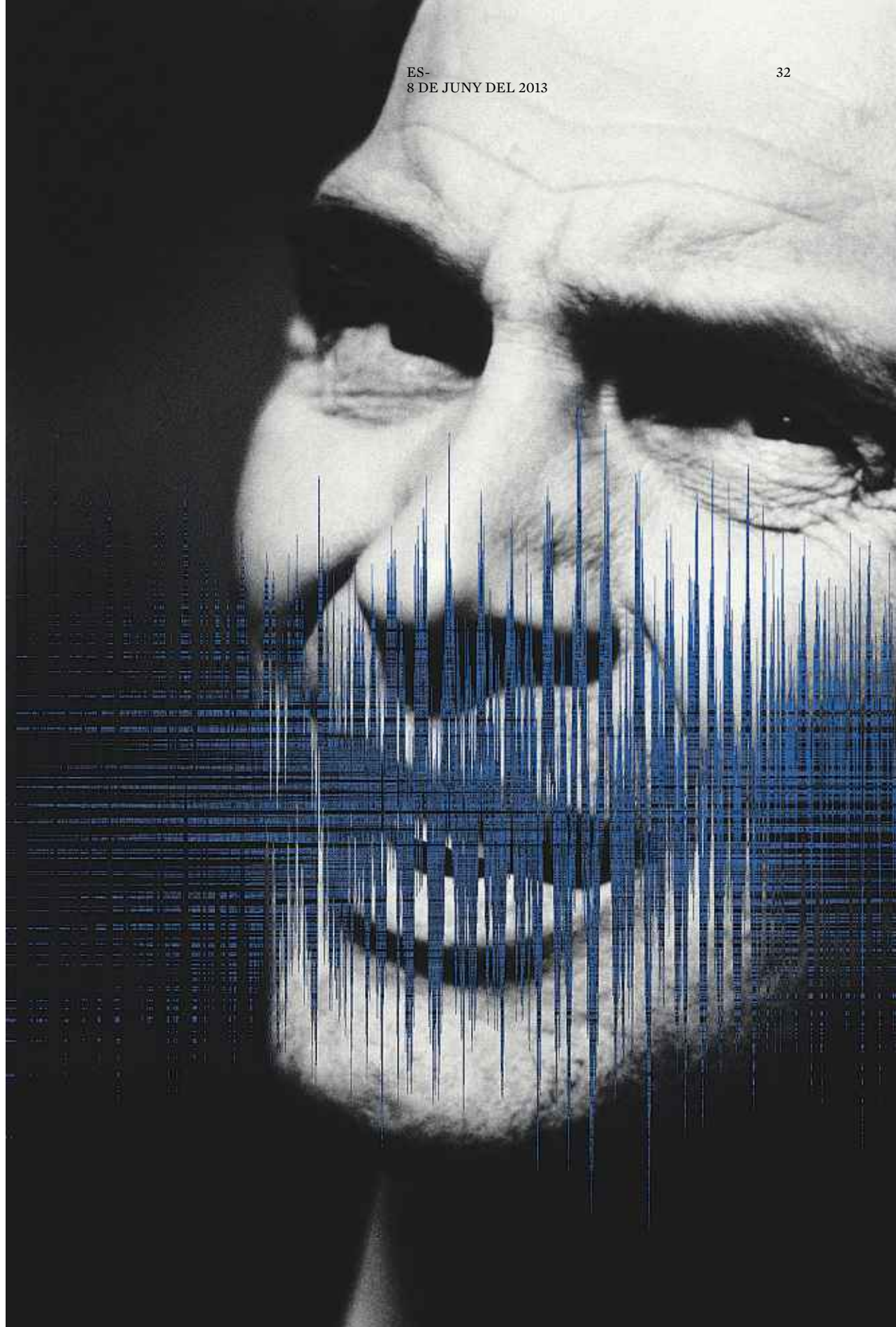
Tenim dues orelles i una boca. Sembla que estiguem fets per escoltar el doble del que parlem. Tanmateix, la majoria parlem el doble del que escoltem. Vivim tan absorbits per la nostra pròpia vida i circumstàncies que solem donar poc espai i menys atenció a qui tenim davant. El pilot automàtic pren el control. Així, sovint ens trobem pensant en la llista de la compra mentre algú ens relata les seves vicissituds. A més, quan una persona del nostre entorn es troba davant un problema o un obstacle, ens envaeix amb urgència la necessitat d'aconsellar-la. D'aquesta manera, solem provar d'orientar-la, dient-li què hauria de fer –segons el nostre punt de vista– per resoldre o

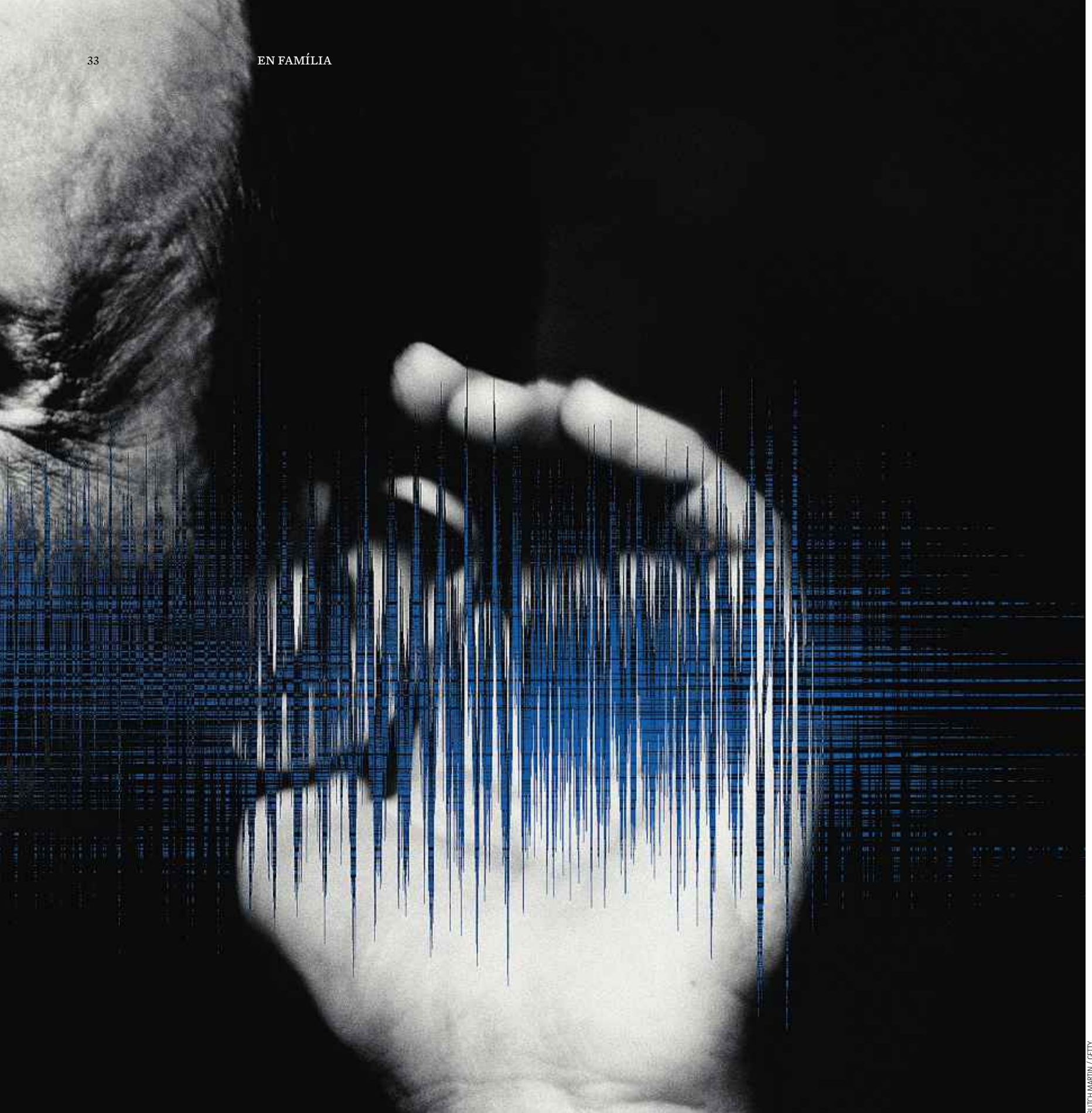
fer front a aquesta situació. Hi ha frases com “no hauries de perdonar una infidelitat, és una cosa que no es pot superar”, “el millor que pots fer si no et portes bé amb la teva família és marxar de casa”, “confia en mi, el més efectiu per aprimar-se és la dieta de la carxofa”... Donem tota mena de consells creient que sabem el que l'altre necessita. I en massa ocasions, brindem aquesta informació a persones que no ens l'han demanat.

Des que tenim ús de raó, família i amics ens han aconsellat no només com ens hem de vestir sinó també quin camí professional hem de seguir obligatòriament. Per exemple, les relacions de parella,

sense anar més lluny, donen peu a un corrent inesgotable de consells. No obstant això, la seva eficàcia –moltes vegades– és pràcticament nul·la.

Al cap i a la fi, els consells que donem són un reflex de les nostres creences i experiències. Així, ens projectem amb la necessitat –inconscient– que la realitat de l'altre s'adapta al que nosaltres considerem que és millor. D'aquesta manera, en massa ocasions aconsellem de manera reactiva i impulsiva, la qual cosa indica que no estem prestant atenció de veritat. Davant aquesta situació sorgeix una pregunta si es vol un xic incòmoda: en les nostres relacions amb els altres, realment escoltem?





BUTCH MARTIN / GETTY

Practicar el silenci Des que som petits anem a l'escola per aprendre a parlar i a escriure, però ningú no ens ensenya a escoltar. Generalment, gairebé per inèrcia, ens limitem a sentir. I canalitzem la nostra necessitat de sociabilitat desenvolupant diferents tipus d'escolta. Així, solem escoltar amb egocentrisme, és a dir, utilitzant el que ens està explicant l'altre per capgirar la conversa i desfogar-nos explicant les nostres penes. O escoltem amb un sentiment de traïció, una reacció que ens porta a jutjar, culpabilitzar, minimitzar i, fins i tot, riure'ns del que explica el nostre interlocutor. Probablement, el que més utilitzem és el que denominaríem escoltar amb bones intencions, que consis- ►

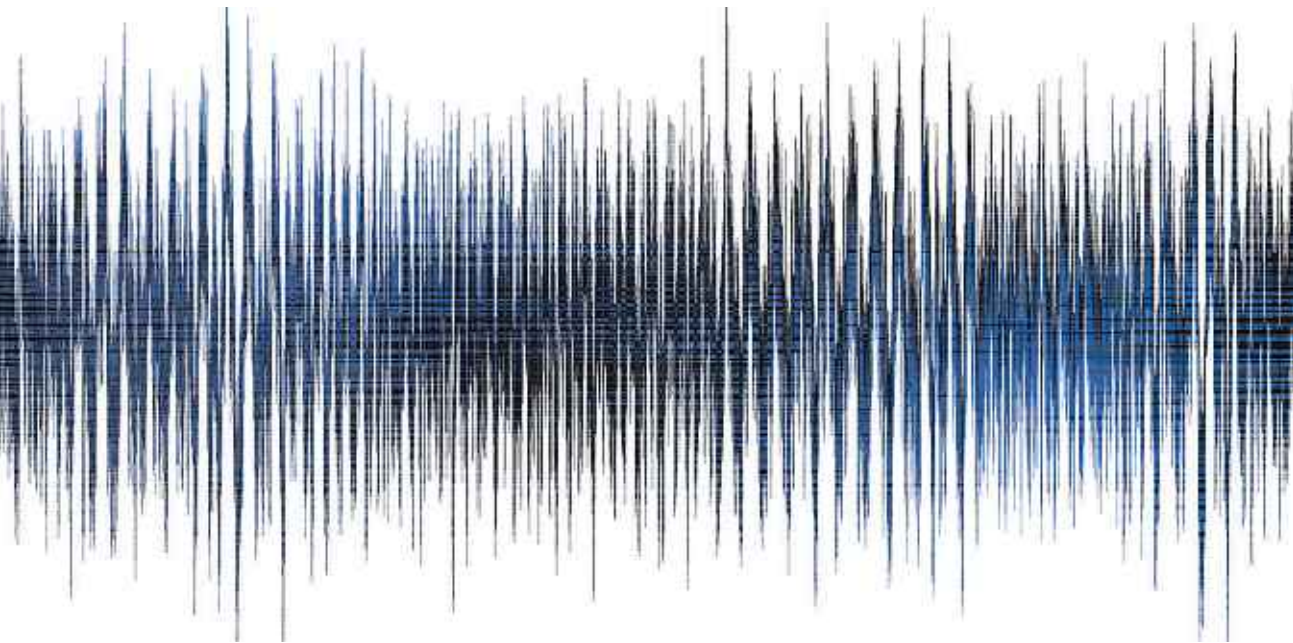
LA TASSA BUIDA

Segons explica un antic conte japonès, Nan-in, un prestigiós mestre durant l'era de Meiji, va rebre un professor universitari que li va venir a preguntar sobre l'art d'escoltar. Com era costum, Nan-in va servir el te. Va omplir la seva tassa, i

després la tassa del professor fins a vessar. Després va continuar abocant te fins que el líquid es va escampar per la taula i va arribar a terra. El professor, sense poder contenir-se, va saltar: —El te s'està vessant. No hi

cap ni una gota més! —Igual com aquesta tassa —va dir Nan-in—, vostè està ple de la seves pròpies idees, opinions, creences i especulacions. Com puc mostrar-li l'art d'escoltar llevat que primer buidi la seva tassa?





► teix a compadir i provar de convèncer l'altra persona mitjançant consells, intentant imposar-li el nostre punt de vista. I de vegades escoltem sense escoltar, cosa que passa quan el diàleg entre dues persones es converteix en la suma de dos monòlegs en què la interacció mútua no produeix cap efecte o resultat. Però el cert és que, sigui quin sigui el tipus d'escolta que utilitzem, solem centrar la nostra atenció en què direm així que el nostre interlocutor acabi la intervenció. És més, sovint l'interrompem. Aquest hàbit, tan estès com nociu alhora, parteix de la base que tenim alguna cosa més important a dir que la persona que tenim davant. Potser és el moment de fer un exercici d'autocrítica i preguntar-nos: ¿Quantes vegades hem tallat el nostre interlocutor abans que acabés d'explicar-se?

De tota manera, amb aquesta actitud no aconseguim millorar la situació. Aquest resultat és fruit de la mala comunicació i de la falta d'atenció cap a l'altre. Potser escoltem poc perquè ens creiem en possessió de la veritat i la raó, perquè assumim que el nostre interlocutor està equivocacat, o possiblement perquè sentim que quan parlem exercim més influència sobre els altres que quan escoltem. Però el cert és que qui controla una conversa no és qui més parla, sinó qui millor escolta. Canviar aquesta inèrcia tòxica depèn de nosaltres, i passa per comprometre'ns amb nosaltres mateixos i les nostres relacions, treballant la nostra capacitat d'escoltar activament.

Només així podrem deixar de fer hipòtesis mentre el nostre interlocutor parla per simplement absorbir la informació que estem rebent. Sense prejudicis, filtres ni tensions. Cal dir que l'expert en intel·ligència emocional, Daniel Goleman, va identificar l'art d'escoltar entre les habilitats que desenvolupen les persones que tenen alts nivells d'intel·ligència emocional. No en va, es tracta d'una de les aptituds que marquen les nostres relacions. Ens permet comprendre els altres, interioritzar perspectives alienes i interessar-nos activament per les seves preocupacions. Entre altres beneficis, contribueix a millorar l'efectivitat de la comunicació i a potenciar l'autoestima de l'interlocutor, ja que se sent valorat i comprès,

EL PREU DE NO ESCOLTAR

Un cuirassat tornava a port després de fer unes quantes maniobres i patir les conseqüències de diverses tempestes. La nit era plujosa, la boira molt espessa i el fred penetrava en els ossos de la tripulació de guàrdia. De sobte, el guaita va cridar:

—Llum a estribord!

—Cap on es dirigeix?, va preguntar el capità de vigilància des del pont.

—Ve directe cap a nosaltres, capità.

El capità, llavors, va indicar al tècnic de comunicacions que transmetés el següent missatge:

—Xocarem, canviïn de rumb.

La resposta va ser:

—Canviïn vostès el seu vint graus a babord.

El capità va fer contestar:

—Sóc el capità, canviïn el seu rumb. Insisteixo.

La resposta no es va fer esperar:

—Sóc un marí. Canviïn el seu rumb amb caràcter d'urgència.

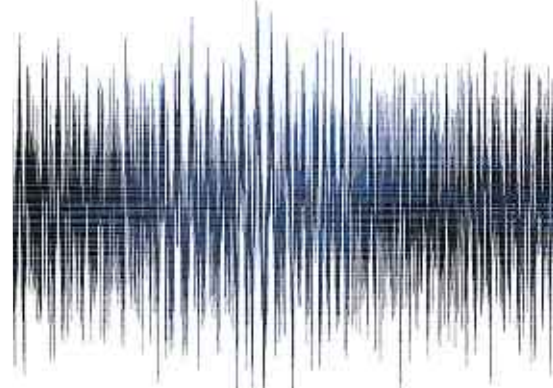
El capità, indignat, va insistir:

—Sóc un cuirassat. Canviïn el rumb de seguida si valoren les seves vides.

La llum va contestar:

—I jo sóc un far.

QUI MILLOR DOMINA UN DIÀLEG ÉS QUI MILLOR ESCOLTA, NO QUI MÉS PARLA



cosa que repercuteix positivament en la relació. Curiosament, per escoltar de veritat no utilitzem únicament les orelles. Els nostres sentits s'alien per desxifrar els missatges, de vegades contradictoris, que emet el nostre interlocutor. Escoltar és un art, i requereix grans dosis de pràctica i atenció. Per aprendre a escoltar cal començar per trobar espais de silenci. Només així podrem apaivagar el torrent incessant de pensaments que ens acompanyen constantment i, consegüentment, tindrem l'oportunitat de centrar la nostra atenció plena en altres persones, més enllà de nosaltres mateixos.

Quan escoltem deixem de jutjar i creem un espai de silenci que ens permet respondre al nostre interlocutor des de la responsabilitat i la consciència. La bona escolta crea un clima d'empatia, de confiança i d'autenticitat en què és possible comprendre les necessitats, sentiments i motivacions de l'altra persona. Els experts en *coaching*, artesans de l'escolta, afirmen que la clau per aconseguir escoltar és mantenir el nostre diàleg intern en silenci quan l'altra persona està comparant. Així doncs, l'objectiu és fer de mirall, ja que assumim que l'interlocutor sap millor que ningú què és el que necessita.

Aprendre a escoltar (-nos) Escoltar és un procés d'acompanyament que ens permet comprendre els altres i a nosaltres mateixos. En fer-ho activament, demostrem interès per l'altre a través del *feedback*, li donem espai per permetre-li reflexionar i utilitzem la pregunta com a eina per trobar la solució que busca. L'escenari íntim que ofereix l'escolta empàtica ens permet qüestionar i qüestionar-nos. Una pregunta ben plantejada pot expandir la ment del nostre interlocutor cap a altres horitzons, fins al punt de portar-lo a fer canvis importants en la seva vida. A diferència d'un consell —que porta implícita la resposta—, la pregunta motiva el nostre interlocutor a endinsar-se en ell mateix per trobar la solució que està buscant. Així, preguntar de manera conscient promou que la conversa es vagi concretant i es vagi dirigint cap a l'arrel del conflicte i la seva possible solució.

A més a més, l'escolta activa ens permet practicar l'empatia, cosa que ens dona marge per posar-nos en la pell de l'altra persona, donar-li suport i aprendre de la seva pròpia experiència. En aquest espai, som capaços d'interpretar el missatge des del marc emocional i intel·lectual de la persona que tenim davant. Ens ajuda a connectar-nos amb nosaltres, amb l'altre i amb el present. Per això, després de mantenir una conversa en què el nostre interlocutor ha utilitzat l'escolta empàtica, ens sentim plens, amb una perspectiva més profunda sobre els assumptes que hem tractat.

Escoltar suposa un exercici diari, és un compromís per mantenir relacions més honestes, constructives i autèntiques amb els altres. Ens ajuda a créixer en tolerància, respecte i, fins i tot, flexibilitat. I també a prendre perspectiva. Encara que de vegades ho sembli, no és el mateix sentir que escoltar. I, sens dubte, hi ha un gran abisme entre aconsellar i preguntar. ■