

ESCUCHAR EXPERIENCIAL

Autor: Neil Friedman
Traducción: Edgardo Riveros

"Vasueda escuchó con gran atención. Era una de las grandes virtudes del barquero que, como poca gente, sabía escuchar... el hablante sintió que Vasueda tomaba cada palabra, quietamente, expectantemente, que no se perdía nada... El no esperó nada con impaciencia y no dio ni alabanza ni culpa - él sólo escuchó... Siddhartha sintió cuán maravilloso era tener un auditor que pudiera ser absorbido en la vida del otro..."
-Herman Hesse, Siddhartha

Además de focusing, el método más importante que yo uso es *escuchar*. El presente artículo tiene el propósito de definir, describir e ilustrar el **escuchar**.

El *escuchar experiencial* es una forma empática, apoyadora y no-interferente para decirle a una persona la **esencia sentida*** de su mensaje y verificar con ella para estar seguro de que se explicó de vuelta en la forma correcta. El escuchar experiencial ayuda a las personas a clarificar y articular sus procesos internos, explorar asuntos, dejar atrás lugares obstructivos y llevar adelante su experienciar. El Escuchar Experiencial útil tanto para ayuda no-profesional como para terapia profesional. *El escuchar ayuda a la gente a focalizarse.*

Puesto de una manera simple: la persona es escuchada al decir algo. El oyente toma toda la expresión de la persona para sí mismo, escucha su resonancia y después dice de vuelta palabras que apuntan hacia el sensación sentida que ha escuchado. Luego el oyente verifica con el hablante, ¿Tomé bien la idea? Si la respuesta es sí, el hablante sigue en lo que sea que tenga que decir. Si la respuesta es no, el hablante corrige al oyente, quien trata una vez más de decirlo correctamente.

El proceso completo -"retroalimentar" y "verificar"- es escuchado.

Para ilustrar: considera la siguiente sesión de *escuchar* que realicé con un experimentado cliente masculino de 45 años, a quien conocieron en el ensayo de

* La letra negrilla está realizada por el traductor.

focusing. En paréntesis voy a indicar la **sensación sentida** y el **cambio sentido** cuando ocurran.

C: (De hecho) Déjame plantear el problema como yo lo veo. Tengo una imperiosa necesidad de autonomía, que viene del hecho de que mi madre era muy cercana a mí. Y tengo dificultades

para tratar de saber lo que se necesita con las mujeres... por miedo a desagradarles.

T: Déjame ver si capté eso.

C: OK.

T: (Más lentamente de lo que C ha estado hablando.) Sientes en ti una necesidad de autonomía,

una necesidad que es como un fuego, rabiosamente fuera de control...

C: (Interrumpiendo) Sí, pero no fuera de control...

T: (Corrigiéndose a sí mismo.) La necesidad de autonomía no está fuera de control.

C: Correcto.

T: (Continuando, lentamente) Y sientes que esa necesidad -que estimas viene de haber tenido a

tu madre tan cerca de ti- es bloqueada por una necesidad igual o más fuerte -que viene de la

misma fuente- por agradar, o al menos, no desagradar a las mujeres...

C: (Rápidamente) Sí, exactamente... (Pausa) Cuando oigo eso de vuelta, me siento triste y deprimido

dentro de mí. (Esto es la sensación sentida.)

T: Triste y deprimido de oírlo de vuelta.

C: (Ahora más lentamente) Sí... se siente pesado... una pesada carga que llevar.

T: Todo el asunto se siente pesado para ti...

C. Correcto.

T: ¿Cómo si cargaras con un peso muy grande en tu interior?

C: (Después de alguna consideración) Sobre mí... sobre mi pecho.

T: Siente como si se posara en ti, sobre tu pecho.

C: No, posándose dentro de mí, no sobre mí... Presionando hacia abajo desde adentro.

T: Se siente como un gran peso dentro de tu pecho que te deprime.

C: (Rápidamente) Sí. La imagen es la de un cuadrado negro.

T: Un cuadrado negro que se posa en tu pecho presionando abajo y profundo.

C: Siento enojo ahí.

T: ¿El cuadrado tiene enojo...?

C: No, DEBAJO DE él.

T: Oh... DEBAJO DE lo triste y deprimente, EL ENOJO vive.

C: (La voz mejora en velocidad y en expresión de aquí en adelante.) Sí, exactamente.

Cuando dijiste eso... ¡Se movió! Ahora lo siento en mí mandíbula... Estoy molesto.

¡Molesto! (Este es el cambio sentido.)

T: La ira bajo la depresión ha salido a flote.

C: Se está esparciendo a través de mi cuerpo. Wow. Por mis brazos, piernas. Mi cabeza quiere sacudirse de lado a lado. Escucho las palabras, "Déjame ser." "Déjame solo."

"Déjame ser" (cambio sentido.)

T: (Con una expresión cambiante para ajustarse a la de C.) Tu completo ser está enojado...

C: No-FURIOSO.

T: ¡FURIOSO!

C: Sí.

T: Y sólo quiere ser dejado solo, dejarlo ser...
C: Ahora las palabras vienen en torrente...
T: Algo ha sido escuchado y liberado dentro de ti.
C: (Las lágrimas afloran) Sí. (Otro cambio sentido.)
T: Como los ríos cuando se deshuelan...
C: Si (Llorando), gracias.

Como muestra el ejemplo, escuchar es una forma de acompañar con lo que sea que esté "dentro" de la persona ("Debajo de lo triste y deprimente, vive el enojo"), dejando ser corregido ("No. Posado dentro de mí, no sobre mí"), y además permitir cambiar a lo "interior" ("Ahora las palabras vienen en torrente..."). *Escuchar* es una forma de ayudar a una persona a contactar una sensación sentida, una forma de mantener a la sensación sentida en compañía de alguien, y decirlo de vuelta de una forma tal que las palabras de uno tengan un **efecto experiencial**; ellas permiten que un *cambio sentido* ocurra. (Gendlin, 1981.)

Escuchar es útil tanto en terapia y en ayuda no-profesional (por ejemplo, entre amigos, cónyuges, padres e hijos). Recibir una buena *escucha* es una poderosa, efectiva y, para la mayoría de la gente, una experiencia inusual. Rara vez la gente oye **retroalimentando**, lo que intentaron expresar. Es un extraño obsequio el ser escuchado por alguien como el barquero de Siddhartha quien quiere que tengas la experiencia de realmente sentirte comprendido. Todos deberíamos aprender a escuchar. Todos merecemos tener la experiencia de realmente ser escuchados. Si no la has tenido, ¡No sabes de lo que te estás perdiendo!

En este primer escrito, primero investigo el desarrollo histórico del *escuchar*. Luego, presento un manual para escuchar: *Cómo escucho y por qué escucho*. Una conclusión nos trae de vuelta a los asuntos del corazón -el lugar donde el escuchar es más apreciado.

II

Escuchar es un producto de la unión entre la respuesta terapéutica del "reflejo del sentimiento" de Carl Rogers y "el método experiencial" de Eugene Gendlin. Podría ser llamada "una reformulación experiencial del escuchar activo." Merece ser reconocido como uno de los últimos pasos de la evolución terapéutica centrada-en-el-cliente hacia la postura centrada-en-la-persona. (Levant y Shlein, 1984.)

"**Retroalimentar**" es la respuesta más pura de ayuda en la tradicional terapia centrada-en-el-cliente. Ha sido diferentemente llamada "reflejo de los sentimientos", "clarificación de los sentimientos" (Snyder, 1947), "escuchar activo" (Gordon, 1970) y, simplemente "escuchar" (Gendlin, 1981.)

Carl Rogers describe su origen:

Muy tempranamente en mi trabajo como terapeuta descubrí que sólo escuchar a mi cliente muy atentamente (y no diciendo nada) era una forma importante de ser útil. Así es que cuando tenía dudas sobre lo que debía hacer de forma activa, sólo escuchaba. Parecía sorprendente que una forma tan pasiva de interacción pudiera ser tan útil.

Un poco después, una asistente social, quien tenía un conocimiento previo de entrenamiento jerárquico, me ayudó a entender que la postura más efectiva era escuchar los sentimientos, las emociones cuyos patrones podían ser diferenciados a través de las palabras del cliente. Creo que ella fue la única quien sugirió que la mejor respuesta era "reflejar" esos sentimientos de vuelta al cliente...

(Rogers, 1980, p. 137)

Rogers era un oyente formidable. Un excelente ejemplo de su estilo de escuchar es este pasaje de su trabajo con la Señora Oak. En su trigésima-primer sesión terapéutica la Señora Oak está tratando de describir un sentimiento como si se diera a conocer en ella:

C: Tengo el sentimiento que no es culpa (Pausa, solloza.) Por supuesto, quiero decir, no lo puedo verbalizar aún. (Entonces con un apresuramiento de emoción.) Es sólo que es terriblemente hiriente.

Rogers: M-hm. No es culpa excepto en el sentido de ser, de alguna forma, muy hiriente.

C: (Sollozando) Es -Sabes, a menudo me he sentido culpable pero en años posteriores cuando he escuchado a los padres decir a sus hijos "deja de llorar", he tenido este sentimiento, una herida que aunque, bueno... ¿Por qué deben decirle que dejen de llorar? Sienten lástima por ellos mismos. Pensé que podrían dejarlo llorar. Y -sentir pena por él también, quizás. Experimentar, quiero decir, ahora-justo ahora.

Rogers: Eso se entiende un poco como el sabor del sentimiento que es casi como si realmente estuvieras llorando por tí.

C: Sí, y de nuevo ves que hay un conflicto. Nuestra cultura es una que no perdona el sentir lástima por uno mismo. Pero no es- quiero decir, siento que no tiene esa connotación.

Rogers: Como si hubiera una objeción cultural al sentir lástima por ti misma. Y aún así sientes que ese sentimiento que estás experimentando no es del todo lo que la cultura objeta tampoco.

C: Y entonces por supuesto, he venido a -ver y sentir eso sobre esto- ver, lo he cubierto (Sollozos.) Pero lo he tapado con tanta amargura, que se volvió realidad que tenía que tapanlo.

(Llorando) ¡Eso es de lo que me quiero deshacer! Casi no me importa si hago daño.

Rogers: (Suavemente y con una empática ternura hacia el dolor que ella está experimentando.) Sientes que aquí, en las bases de eso como lo experimentas es un real sentimiento de lágrimas por tí misma. Pero no lo puedes demostrar, no lo debes demostrar, entonces ha sido cubierto por esa amargura que no te gusta, de la cual te gustaría deshacerte. Casi sientes que has absorbido la herida -más que sentir la amargura. (Pausa) y lo que pareces estar diciendo tan fuertemente es, yo lastimo, y eso he tratado de taparlo.

C: No lo sabía.

Rogers: M-hm. Realmente, como un nuevo descubrimiento.

C: (Hablando al mismo tiempo.) Realmente nunca lo supe. Pero es -tú sabes, es casi como si estuviera mirando cosas que han sido, de alguna forma, aplastadas (Llorando.)

Rogers: Casi como si los más delicados aspectos de tí hallan sido físicamente destrozados o heridos.

C: Sí. Y sabes, tengo el sentimiento, "Oh, pobre cosa." (Pausa)

Rogers: Solamente no puede ayudar excepto sentir profunda lástima por la persona que eres tú.

(Rogers, 1961, p.93)

Sería difícil exagerar el rol de Rogers en la historia de la psicoterapia. Su escucha centrada-en-el-cliente y la filosofía de relación en la cual es incluido, cambió el rumbo del aconsejar y la terapia. Casi hay una psicoterapia "Antes de Rogers" y otra "Después de Rogers."

Pero el escuchar de Rogers es mejor que su teoría sobre escuchar. Lo hizo mejor de lo que la describió. Siempre ha habido un vacío en sus escritos sobre escuchar. Ha estado sido poco claro sobre qué exactamente un "reflejo" debería reflejar.

Aquí es donde Gendlin y su teoría de experimentar entran en escena.

Gendlin dice:

Llegué al grupo de Rogers en Chicago en 1952 desde mi trabajo en filosofía y mi interés residía

en la pregunta: ¿Cómo se simboliza la experiencia al natural? Pensé que ésto sucedía en psicoterapia. Una persona se esfuerza y encuentra palabras y expresiones para experiencias vivas

-pero difusas-. Descubrí que Rogers y su grupo no estaban muy claros

hacia lo que le estaban respondiendo al cliente. Era el "mensaje" o "los sentimientos" del cliente...

(Gendlin, comunicación personal)

El punto de Gendlin es que las palabras "mensaje" y "sentimientos" son imprecisas y algunas veces malinterpretadas de antemano. Lo que quieren decir es "experiencia poco clara pero sentida". Este es el verdadero referente del reflejo de las respuestas de los sentimientos.

El concepto de "experienciar" y el método experiencial especifican el reflejo de las respuestas de los sentidos de una forma más exacta. Gendlin dice que hay un flujo de experienciar en el ser humano que va hacia fuera. Él se refiere a esto como un sentido corporal pero conceptualmente vago de *significados sentidos* (Gendlin, 1961, 1964, 1973, 1981.) La *respuesta reflejo* es un intento por contactarse con ellos y llevar adelante este fluir experiencial. No es suficiente para los terapeutas el solo decir de vuelta las palabras del cliente. Las palabras no son sentimientos. El escuchante está tratando de ajustar sus propias palabras al concreto fluir experiencial para el cual el hablante está creando símbolos (palabras.) El hablante verifica las palabras del escuchante contrastándolas con su fluir interno. Cuando la respuesta terapéutica está correcta, tiene un efecto experiencial -el fluir del experienciar va hacia adelante.

En este último escrito sobre empatía, Rogers reconoce su deuda a Gendlin y convierte los escritos de Gendlin a una más accesible vía clínica dada la naturaleza filosófica y compleja de los mismos.

Un ejemplo podría clarificar tanto el concepto (experienciar) y su relación a la empatía. Un hombre en un grupo de estudio ha estado diciendo cosas negativas sobre su padre. El facilitador dice: "Suenas como si estuvieras enojado con tu padre". El hombre replica, "No, no lo creo". "¿Posiblemente insatisfecho con él?" "Bueno, sí, quizás" (dice un poco dudoso.) "Tal vez estás desilusionado de él". Rápidamente el hombre responde, "¡Eso es! Estoy desilusionado de que no sea una persona fuerte. Creo que siempre he estado decepcionado de él desde que era un niño".

¿Con qué está el hombre contrastando estos términos para su corrección?. El punto de vista de Gendlin, con el cual yo concuerdo, es que él está verificándolos contra el fluir psicofisiológico dentro de sí para ver si encajan. En este caso "Enojo" no concuerda con el significado sentido en lo absoluto; "Insatisfecho" está más cerca, pero no es realmente correcto; "Desilusionado" concuerda exactamente y estimula el fluir más allá del experienciar, como a menudo pasa.

(Rogers 1980, p.141)

En otras palabras, las *respuestas reflejos* son enviadas de tal forma que apuntan al hablante en la dirección de verificar la respuesta (¿Enojo?... ¿Insatisfacción?... ¡Desilusión!) en una forma de "focusing" cotejando su fluir experiencial.

En resumen, el escuchar centrado-en-el-cliente fue un método desarrollado por Carl Rogers en respuesta a las experiencias clínicas. Ha producido una abundancia de posibilidades en el quehacer clínico y de investigación. Ha demostrado una falta de estudio de la filosofía experiencial. Gendlin nos brinda esa filosofía. **El escuchante dirige su respuesta hacia el sentimiento sentido**

del hablante. El hablante verifica esa respuesta contra su fluir interno experiencial. Si se siente como "preciso", el fluir se mueve al siguiente paso. Si no, el hablante corrige al oyente, quien lo intenta nuevamente. Esto es el escuchar experiencial.

III

¿Cómo lo hace uno?

Usando el impreciso lenguaje de los "sentimientos", Rogers advierte que "escuchar a los 'sentimientos' y 'reflejarlos' es un proceso vasto y complejo". (1980, p. 138.) Sólo eso puedo agregar-Amén.

Lo que viene a continuación es mi intento por describir el modo en que yo escucho. Estuve primeramente tentado a llamar a esta sección "Cómo escuchar", pero lo descarté por un título más simple de: "Cómo yo escucho". Hacer ésto es tan complejo como decir una especificación de lo que yo hago cuando estoy escuchando. Existen las descripciones de otros (McGuire, 1981; Gendlin, 1974, 1981; Cornell, 1993.) El lector es invitado a comparar y contrastar.

(1)Empiezo por aquietar mi mente y dirigir toda mi atención a la persona a quién estoy escuchando.

Hay dos pasos: "blanquear" la mente; dirigir toda mi atención al hablante.

Primero noto que mi mente necesita aquietarse. Usualmente hago ésto practicando el primer paso del focusing. Antes que llegue mi cliente, cierro mis ojos. Me siento cómodamente, respiro, y me pregunto a mí mismo, ¿Cómo estoy interiormente ahora?. Dejo que la atención baje a mi cuerpo y, de una forma amigable, busco y rastreo alrededor para ver qué hay ahí. Pregunto si hay una palabra, frase o imagen que concuerde con mis sentimientos internos. Hoy en día, cerca del 75% de las veces llego a las palabras como "claro", "calmado", "meditativo", "abierto", "listo". Me tiendo en el sofá con ese sentimiento y entonces espero a mi cliente.

El otro 25% de las veces: necesito hacer el paso de focusing de "limpiar el espacio". Usualmente pongo en el banco imaginativo un invento de lo que hay mi camino, lo que está entre mí y el sentimiento que "va a ser escuchado". Más de una vez habrá uno o más interrupciones y quizás un lugar crónico y molesto en el camino. Por ejemplo, justo ahora tengo un dolor en mi espalda, desde esta mañana dejó un poco de disgusto un algo de cansancio.

Al identificar los puntos del problema, les doy un momento de atención y les prometo que más tarde volveré a trabajar en ellos tanto como sea necesario -la mayor parte del tiempo acceden a disiparse.

Sólo escucho cuando estoy mayormente despejado.

Noten que mayormente. No tomen estas líneas como un absoluto. Algunas veces he hecho una buena sesión de *escuchar* aún cuando una molestia previa no fue totalmente resuelta. He hecho buenas sesiones de escuchar aún cuando tengo imágenes de juegos de basketball y fútbol en mi cabeza. Puede haber ruido en la cabeza del oyente cuando está escuchando, nunca de antemano.

Una palabra más acerca de despejar el espacio antes de escuchar. Cuando empezamos a desarrollar el hábito de, concientemente, despejar un espacio, comenzamos a reconocer cuán difusos tendemos a ser. Muchas veces, la mayoría de nosotros estamos distraídos, no logramos concentrarnos ya que estamos pendientes del siguiente punto mientras el otro está hablando, variando de dirección, preocupados, ansiosos, enojados, a la ofensiva, refutando, interpretando, juzgando, etc. No estamos verdaderamente presentes. Tenemos una conversación interna. No estamos concentrados en un punto (Schuster, 1979.) El oyente está parcialmente atascado. Hay estática. Tenemos ansiedad, miedo, culpa, preocupación, enojo, auto-protección, interfiriendo con un buen contacto.

Cuando cualquiera de estos síntomas te esté pasando a ti, óyete a ti mismo. Hazte escuchar sobre tus propias barreras y obstáculos para el buen contacto con la gente en general y con cada persona particular (cliente) en tu vida.

Toma conciencia de lo que se siente dentro de ti cuando hay claridad. Toma conciencia de lo que se siente cuando estás confundido. Toma conciencia de las diferencias y de cómo pasar de un estado a otro.

Una mente calmada ayuda a escuchar. Sigue trabajando en aquietar tu mente.

Despejarse mayormente es sólo el primer paso. Desde ese mismo espacio de claridad puedo escribir artículos, tomar decisiones en mi vida, hacer el amor, etc.

El paso dos es inclinarme con cariño sobre el hablante.

He vaciado mi mente. Me he vuelto receptivo -un canal abierto. Ahora "me vuelvo" hacia el hablante.

Dejo a todo mi cuerpo expresar este estado de "volverme hacia el hablante". Hago contacto visual. Cambio mi postura en la dirección de la persona hacia la cual estoy escuchando. Me inclino un poquito hacia delante, lo miro invitando y no husmeando. Mi cuerpo expresa, "Estoy aquí para escucharte".

(2) Tomo total conciencia de la persona a quien estoy escuchando.

Esto es un conocimiento global de la persona. Dejo a mi "presencia" oír a su "presencia". Todo mi "ser" está escuchando a todo su "ser".

Ella viene, la veo claramente. De alguna forma, al mismo tiempo que se tiende en el sofá "escucho" dentro de mí, la palabra "miedo". Comienza hablando un poco y vagamente sobre su trabajo, su semana, sus relaciones. Su postura es un poco inclinada hacia

atrás; Su mirada un poco vidriosa; sus palabras un poquito vagas. Todo el efecto es un poco sutil. Lo que estoy recibiendo de parte de ella son vibraciones más que palabras. Le digo de vuelta, "Así es que hay algo sobre tu trabajo, tu semana y tus relaciones. ¿Y estoy percibiendo que ese algo es miedo?". Ella está impresionada por un momento, no ha mencionado miedo, las lágrimas pueden más y comienzan a fluir. "Sí", dice, "No lo sabía". Eso es exactamente lo que estoy sintiendo, estoy asustada... de todo".

Gendlin afirma:

"El terapeuta no sólo debe poner atención a las palabras del cliente sino también a cómo las dice, y a cómo está viviendo el cliente este momento al decirlo. Esto quiere decir, observar la cara del cliente, su cuerpo, voz, gestos, y tomar a la persona mucho más que verbalmente". (in Corsini, 1973, p. 338)

La reducción del escuchar es evitada en este paso. Cuando fallo en este paso, puedo perder el mensaje más grande que está siendo vivido por la persona en ese momento.

Algunas veces, hago este paso naturalmente. Algunos días estoy muy conectado en esta etapa con la gente. Cuando no lo estoy, es bueno recordarme silenciosamente a mí mismo y preguntarme, ¿Qué está expresando esta persona en este preciso momento? ¿Cuál es el sentimiento que está detrás de lo que él o ella está hablando? ¿Cuál es el sentimiento general que tengo dentro mientras prosigue la sesión?".

Es valioso recordar que la gente siempre habla de sus sentimientos internos. Hay una riqueza implícita detrás de cada afirmación que uno hace. No todo puede o debe ser hecho de forma explícita. Normalmente la persona está desprevenida de este estado.

Así es que retrocedo, figurativamente hablando, y tomo un sentido decorativo de la persona poniendo atención a todo el sentido de su ser.

Hago esto incluso si no hago uso explícito de la información. Es parte de sintonizar en la misma frecuencia de la persona a la que se está escuchando:

Estoy haciendo una terapia demostrativa para una clase. Ella se ofreció. Se tendió cerca de mí. Observo sus ojos, grandes, abiertos, claros. Tomo nota de su postura, su conducta, cierta gracia en sus gestos. Escuchó dentro de mí las palabras "Ella es muy abierta y vulnerable, indefensa. Sólo escucha sus palabras muy exactamente". Lo hago y ella rápidamente se abre, muy profundo, llora, resuelve un problema y se siente mejor".

(3) Reflejo de vuelta a la persona toda la esencia sentida de lo que le oigo decir.

No diría todo esto por supuesto, pero la experiencia dentro de mí podría ser: Sentándome aquí y vaciándome, dirijo toda mi dedicada atención hacia tí. Pongo atención a tu postura -sentada en el borde de la silla, un tic en tu mejilla, un susurro y cierta lentitud en tu forma de hablar. Te oigo decir que tienes un

examen final para mañana y no te sientes preparada. Te digo de vuelta: "¿Así es que hay este miedo, o preocupación en ti acerca del examen final para el cual no te sientes preparada?"

Déjenme elaborar este paso de "retroalimentar":

(3 A) Para cada "unidad de significado" fabrico palabras que reflejen, hacia la persona, mi mejor entendimiento de lo que él o ella está experimentando.

"La gente necesita escucharte hablar. Necesitan escuchar que entendiste cada paso. Haz una o dos oraciones para cada punto principal de lo que ellos hacen, para cada cosa por la cual están tratando de pasar... No los dejes "sólo hablar", sino que relaciona cada cosa que ellos sienten... trata de obtener el núcleo de ello exactamente de la manera que ellos quieren decirlo y sentirlo".

"Dí de vuelta, poco a poco lo que persona te dice. No dejes que la persona diga más de lo que puedes tomar y devolver. Interrumpe, dí de vuelta y luego déjala seguir" (Gendlin, 1981, pp. 119-120)

El reflejo debe ser bastante frecuente. No hay una regla absoluta. Al aprender a escuchar, lo mejor es hacer el proceso de reflejar más frecuentemente, a medida que tu capacidad de escuchar se vuelva más naturalmente parte de tí, querrás hacerlo menos frecuentemente".

Es importante considerarlo sólo tanto como puedas "mantenerlo" antes de reflejarlo. Esta cantidad variará con tu nivel de experiencia práctica en el escuchar.

(3B) Mis reflejos apuntan al sentimiento sentido.

Hay tres posibilidades diferentes sobre la relación entre las palabras y el sentimiento sentido.

Algunas veces, las palabras del hablante reflejan exactamente el sentimiento sentido. Hemos visto esto en algunos de los ejemplos de focusing. Cuando esto ocurre, el oyente dice estas palabras de vuelta en una forma bastante exacta:

C: Me siento herido, maltratado, con dolor interior.

T: Herido... maltratado... adolorido...

C: Sí. Esas palabras encajan perfectamente. Cuando las digo, las siento justo adentro y cuando tú las repites las siento más fuerte y claramente... y ahora me siento un poquito más fuerte.

T: Un poquito más fuerte por dentro ahora.

C: Sí... realmente fue miedo.

T: El sentimiento fue realmente miedo.

Noten que esto no es normalmente como la gente habla. Más a menudo, las palabras del hablante sólo dan pistas, sugieren, expresan parcialmente o se aproximan al sentimiento sentido. Están cerca o alrededor de ahí.

Cuando esto pasa, el oyente engruesa estas palabras haciendo uso de lo que sea que alcanza a captar de las expresiones no verbales del hablante y cualquier cosa que él pudiera adivinar del sentimiento sentido.

No es suficiente (en este caso) simplemente decir de vuelta lo que se ha escuchado.

También es esencial decir de vuelta cualquier sentimiento no dicho verbalmente... su postura de cuerpo, expresiones faciales, y gestos... y tus propias suposiciones acerca de lo que la persona podría estar sintiendo en ese momento...

Los reflejos de los sentimientos no verbales son... ofrecidos... tanto como adivinados -la persona puede verificar tus suposiciones comparándolas con sus sentimientos y ofreciéndote una palabra más adecuada...

Las suposiciones no tiene porque estar bien -la cosa más importante es que ellas guían a la persona a mirar hacia... sus sentimientos, a preguntarse a sí misma, "¿Bueno, si no es eso, qué estoy sintiendo acerca de esto?."

(McGuire, 1981, p. 56)

En el siguiente ejemplo, noten como el terapeuta hace uso de señas no-verbales y de su propia imaginación de la situación descrita y así ayudar al cliente con su sentimiento sentido:

C: (Su voz es temblorosa, vibrante, con largas pausas.) Mi madre murió cuando yo tenía 7 años... Mis hermanas tenían 4 y 2 años... Tuve que sobreponerme entonces... Yo hacía el lavado... la limpieza... las vestía y todo... Después tenía que irme a la escuela... y una vecina se hizo cargo de ellas.

T: (Suavemente, lentamente, con cuidado.) Me estoy imaginando que te sentiste muy sola... y triste de no tenerla más... y con el peso de que tenías que hacerte cargo de tus hermanas.

C: (Las lágrimas comienzan a aparecer en sus ojos; sus palabras vienen más rápidas ahora.) Sí, todo eso, y ahora veo que lo peor era cuán culpable me sentía por haberlas dejado (llora.) No hice un muy buen trabajo.

T: Oh... Como habías amado tanto a tu madre.

(C: Si) y lo que realmente te lastimaba era tu culpa... de haberla decepcionado.

C: Sí. Exactamente. Ella me las dejó a mí.

El sentimiento sentido viene ahora a un foco más específico ("ahora veo... cuan culpable me sentí...") después de que el oyente refleja de vuelta los sentimientos no dichos.

Finalmente, algunas veces las palabras del hablante ignoran u oscurecen el sentimiento sentido. Las palabras y el sentimiento sentido pueden ser como dos trenes viajando en rieles paralelos que no se interceptan. El hablante puede no saber nada acerca de las palabras de los sentimientos sentidos.

C: (Desparramado en la silla, los brazos también
Bueno... hay tanto por contarte. Mi semana fue... Realmente tengo que pagar la renta...
y estaba el asunto con Charles, oh Señor (un movimiento brusco repentinamente él se
sienta hacia arriba.) ¿Qué estaba diciendo? Oh, si el trabajo fue tan... ¿Te dije sobre
Dorothy? (risita maníaca)
T: Entonces... ¿Todo adentro se siente enredado / como confuso...? ¿Y probablemente
toda la excitación pasó como un tren expreso?
C: ¡Próxima parada Greenwich Village!... Sí (sonríe) algo como... ¿Cómo lo supiste?
(Friedman, 1982, p. 103)

Es importante para el oyente reconocer desde donde están viniendo las palabras de la persona. "¿Esta particular palabra o frase, viene de un sentimiento sentido" El oyente necesita desarrollar la sensibilidad para contestar esa pregunta.

Recuerde que lo que el oyente está tratando de hacer es contactarse con el flujo experiencial "dentro" del cliente. Cuando las palabras "están viniendo" en este fluir, diciéndolas de vuelta bastante exactas y con entonación, ritmo, etc. eso refleja la voluntad del cliente, la que ayuda a hacer contacto con ese fluir. Las palabras que "no vienen" de este fluir no son tratadas de la misma manera de las palabras que "sí vienen" de ese fluir. Las palabras y la forma en que se dicen son pistas para el proceso sensorial de la persona. Algunas pistas son mejores que otras. Un buen auditor se da cuenta de las palabras que mejor "apuntan" al sentimiento sentido.

Darse cuenta dónde una expresión representa ayuda, lo guía a uno para decir algo exactamente de vuelta o parafrasearlo -una de las decisiones más importantes a tomar al momento de escuchar. Una buena regla a seguir: Decir de vuelta palabras casi exactas que puedan encajar o que sean muy cercanas al sentimiento sentido; parafrasea el resto. Los clientes normalmente dicen muchas palabras que apuntan directamente hacia la historia externa de los sucesos pero muy pocas palabras que describan el sentimiento sentido durante esos sucesos. Esto es especialmente cierto en las primeras sesiones de terapia. Es el trabajo del terapeuta el resumir los eventos externos de una historia y luego destacar las palabras que indiquen el sentimiento sentido. Por ejemplo:

C: Mi padre se hizo algunos exámenes médicos ayer. Lo llevamos hasta Beth Israel y lo esperamos ahí. Le dieron la serie más alta y más baja de GI. Tuvo que ayunar toda la mañana y sólo tomar un poco de leche durante el resto del día. Hicimos arreglos para su cuarto y luego nos quedamos ver T.V. Los exámenes fueron todos negativos ¡Nunca me sentí más aliviado!
T: Todos los exámenes fueron negativos y te sentiste aliviado.

De un modo similar, una larga explicación de unas vacaciones poco felices fue parafraseada, "el viaje fue insatisfactorio y tú te desilusionaste." Una detallada descripción de una discusión entre dos hermanos salió de repente, "Ustedes dos pelearon y eso te hizo sentir triste y enojado".

El mismo principio se aplica cuando el sentimiento sentido no es tan claramente articulado. El terapeuta pone especial atención aquí. Al apuntar su atención al sentimiento sentido que no está muy claro, él ayuda al cliente a esclarecerse y definirlo mejor:

C: Fuimos a ver "La rosa Púrpura del Cairo". Sentí algo gracioso entre los dos durante la función. No pude identificarlo realmente. Luego fuimos a comer algo. Cuando la llevé a su casa, le di un beso de buenas noches. Fue una buena velada, creo yo...

T: Crees que tuviste una buena velada... (más lentamente) y había eso gracioso que sentiste durante la función... algo que sentías aquí...

C: Era como si estuviéramos y no estuviéramos juntos. No puedo explicarlo... me sentí confundido por ella y TRASTORNADO por la confusión... ¡Supongo que no fue una velada tan grandiosa después de todo!

T: Lo más importante fue -TRASTORNADO por la confusión...

Noten que la historia está centrada en la palabra enfática y sentida del cliente (TRASTORNADO) es reflejada exactamente. Como dice Gendlin, "Los terapeutas pueden parafrasear la mayoría de lo que un cliente dice, pero son suficientemente cuidadosos para mantener cargadas algunas palabras cruciales. Podríamos parafrasear una larga historia... pero si el cliente usa la palabra "aprehensivo", no podríamos cambiarla por "asustado" o "preocupado" porque el cliente podría perder la connotación que la palabra podría tener en el momento. Tal palabra podría ser una "manilla" que nos ayude a sostener una maleta completa" (Gendlin, 1984, p.86)

(3 C) Varío la forma en que digo las cosas de vuelta.

El buen escuchar varía. Es creativo. Mantiene la atención del hablante. Frases del tipo "Suena justo como lo estás diciendo" se vuelve repetitiva, disminuyente, como dicho por un loro y artificial y podría inducir a enojo y resistencia. Por esa razón:

Algunas veces reafirmo mi reflejo declarativamente, algunas veces lo ofrezco como una pregunta alternativa.

Algunas veces me "convierto en el otro". Como en un cambio psicodramático si yo fuera él / ella.

A veces uso un "Suena como lo que estás diciendo".

A veces embellezco un reflejo al decir las palabras sentimentales que no han sido dichas; algunas veces, me detengo y resumo una cita.

Algunas veces, arreglo las palabras en un reflejo con el fin de destacar un sentimiento sentido.

A veces pongo énfasis para apuntar el tono sentido de una declaración.

En el siguiente diálogo, identifico en paréntesis las muchas y diferentes formas en que digo las cosas de vuelta:

C: ¡He tenido suficiente de lidiar con las opiniones jactanciosas de otras personas!

T: ¡Estoy enfermo y cansado de la basura de otra gente!. (Volviéndose al otro; con más énfasis.)

C: Demonios... me he perdido a mí mismo muchas veces. ¡Me enloquece!

T: Estás enojado de perderte tan a menudo (parafraseando y apuntando el lenguaje en las palabras sentidas.)

C: Más que eso -lo que me he perdido de la vida al ser tan malditamente bueno.

T: Más terrible que el enojo, es lo perdido (palabras arregladas)

C: Sí, puse mis necesidades sobre el estante.

T: Tú no eres tu prioridad. (Parafraseando, arreglado.)

C: ¡Se siente terrible! Estoy desperdiciando mi vida. Sólo puedo vivir como un ermitaño. No puedo formalizar una relación. Sólo me puedo preocupar de mí si no hay nadie más alrededor. No puedo ser "dos-personas".

T: Suena como si dijeras que el problema no sucede cuando estás solo. (uh-huh.).

Pero te mantiene alejado de mantener una relación (yup) y desde que realmente quieres ser "dos personas".... Realmente necesitas arreglar eso. ("Suena como una formulación")

C: ¡Justo, ahí lo tienes! Vivir la vida con la gente y preocuparme de mí mismo.

T: Estás determinado a hacer las dos cosas (parafraseando)

C: Sí.

(3 D) Uso imaginiería, metáfora y analogías en mis respuestas al escuchar.

Una respuesta auditiva tiende a ser evocativa (Rice, 1974.) Quiere ser vívida. El lenguaje connotativo (Imaginiería, metáfora, analogía) ayuda a "encender" el sentimiento sentido, resuena junto al proceso experiencial.

Considera estos ejemplos:

Primero, de parte de Rogers:

C: Bueno, ahora me pregunto si he estado dando vueltas haciendo eso, sacando lo inteligente de las cosas, y no tenerlas, no realmente disfrutándolas...

T: Tal vez, solamente has estado tomando CUCHARADAS aquí y allá más que ESCARBAR más profundamente en algún lugar... (Roger, In Snyder, 1947, p. 171)

C: Me voy a desaparecer... sólo quiero huir y morir.

T: Supongo como si hubiera estado en remojo... supongo que la imagen que viene a mi mente es una especie de -un animal herido que quiere reptar, escapar y morir. (Rogers, In Corsini, 1979, p. 158)

La imaginería debería ser unida al vocabulario e intereses del cliente. Las metáforas son mundos personales. Rara vez yo citarí un ejemplo de baseball estando con una bailarina. La imagen es adaptada a la persona, no al revés.

Por ejemplo, trabajando con un brillante Sionista (Judío), hice el siguiente reflejo:

C: Quiero el trabajo en la universidad. Es especial para mí... estoy cansado de hacer trabajo voluntario... y no quiero enseñar en el liceo del estado. ¡Quiero hacer de la universidad mi casa!

T: "Quiero Israel. ¡No quiero que me vendan Madagascar!"

(Aún cuando con mi entusiasmo relacionado con el Baseball yo podría haber dicho, "Estoy listo para las Grandes Ligas. ¡No me envíen a las Menores!".)

Ayuda considerablemente cuando el terapeuta y el cliente comparten una actividad metafórica en la cual puedan comunicarse vívidamente y como si lo hicieran de antemano:

Él es un fanático de los deportes. También yo. Al empezar la terapia, me involucro en el hábito de jugar fútbol, baseball e incorporo imágenes de basketball a mis reflejos: "Suenan como si fuera el cuarto cuarto, el marcador está empatado y estás sintiendo cómo el viento te pega en la cara"... "Estás finalmente en el área de bateo y ahí está su pitcher". En su proceso de focusing las imágenes de deportes vienen frecuentemente. Un día, por primera vez, la imagen de un jugador de hockey aparece: "¡Hey, justo pesqué el gol ganador en el séptimo juego de la copa Stanley! Notamos al mismo tiempo el éxito y el nuevo deporte en la imagen. La semana siguiente él reporta actividad destacable -en una nueva área de la vida.

Las metáforas y analogías relacionadas a las áreas de interés del cliente (algunas veces no mencionadas en terapia) vendrán espontáneamente al terapeuta cuando él esté especialmente sintonizado con el cliente:

C: ¿Cuál es el uso? ¿Por qué molestarse? La vida es una gran dificultad.

T: ¡Realmente sueñas como si te estuvieras dando por vencido!

C: Sí -¡Realmente!

T: Suenan como si estuvieras en tus profundidades más bajas... el hombre bajo suelo.

C: Más como Dostoievsky que Gorki.

T: ¿Raskalnikov?

C: ¡Sí! ¡Exactamente! (Él se levanta) ¡Asesinato no suicidio!

T: ¿La Guerra y la Paz?

C: ¡La guerra! ¡Sin cuestionamientos! Mucha paz a cualquier precio.

(4) Después ofrezco un reflejo, miro y escucho la reacción del hablante y soy guiado por ella.

(4 A) Estoy explícita e implícitamente preguntando al hablante para verificar y contrastar mi reflejo con su *sentimiento sentido*.

Aquí discutiré tres posibilidades: (1) El cliente no verifica la respuesta contra el sentimiento sentido. (2) El cliente lo verifica y es correcto. (3) El cliente lo verifica y es incorrecto.

Si siento que el hablante no está haciendo la verificación, explícitamente le pido que la haga. Siento su "verificación" por su forma de hablar, falta de cambio de expresión en su cara, un sentimiento en mí de que no he estado adentro, de que he sido ignorado. Cuando esto ocurre, quiero mejorar la interacción y explícitamente la invito a verificar mi reflejo contra su sentimiento sentido:

C: (Hablando rápidamente) Estoy deprimido, bajoneado, complicado...

T: Te estás sintiendo deprimido, bajoneado, complicado...

C: (Hablando encima de mi última palabra) No sé que hacer...

T: Espera... no estoy seguro que estés sintiendo todo eso. ¿Verificarías?

C: (Confundido) ¿Qué quieres decir -verificar?

T: (Explicando y enseñando a focalizar) ¿Se une "deprimido, bajoneado, complicado" con lo que estás sintiendo en tu cuerpo?

Observo su cara, su respiración. Escucho la calidad de su afirmación.

Ser específicamente escuchado lleva a la relajación. Miro para ver si hay signos de relajación en ella.

Ser específicamente escuchado lleva a algo nuevo, un sentido de auto-exploración. Escucho si la próxima cosa dicha me indica ir un poco más allá.

A la inversa, siendo incorrectamente escuchado lleva a signos de enojo, expresión de pena, un cambio drástico del rostro, una ceja levantada. Ser incorrectamente escuchado lleva a la persona a decir la misma cosa una y otra vez o cambiar el asunto abruptamente y quedarse en un reflejo previo y superficial, dejándome a mí mismo ser corregido y tratar de nuevo.

Por ejemplo:

C: No me siento comprendida por el señor X. Realmente él no me ve.

T: Te disgusta que el señor X no te entienda.

C: No, no me disgusta. Sólo no me siento comprendida.

T: No es enojo. Esto es NO SER COMPRENDIDA (énfasis)

C: Bien. Él hace sólo lo que tú hiciste -poner su propia interpretación sobre mí. ¡Pero al menos yo puedo corregirte!

T: Yo lo hago mal como él, pero al menos yo puedo aprender.

C: ¡No! ¡Al menos yo puedo corregirte!

T: Ahí... lo hice de nuevo. (Ambos ríen) Lo importante es que TÚ puedes corregirme.

C: Bien.

"Llevar un registro" es tan crucial para el escuchar experiencial como lo es el "reflejar". Sin llevar un registro, la terapia podría salirse del camino:

Ella está consultando a la directiva de una empresa. Los miembros no pueden interactuar entre ellos. Ella les da una oración a cada uno para decir. Supuestamente para resumir la posición de cada uno. Ella los pone de espaldas y los hace decir las oraciones de atrás hacia delante entre ellos. Ella nunca los ha dejado verificar la precisión de su intuición. Si ella está mal, no hay corrección. Ellos interactúan alrededor de las oraciones dadas por ella, no sobre sus propias experiencias. Algunos miembros dejan sentir su frustración, molestia, su incompreensión. De haber sabido ella escuchar, sus corazonadas intuitivas podrían haber sido poderosamente aprovechadas; sin escuchar ellos tendieron a ser desperdiciados o dañados.

Llevar un registro permite incluso que los reflejos erróneos puedan ser útiles, de ayuda, no destructivos. Las equivocaciones del terapeuta pueden ser rápida y fácilmente corregidas. El terapeuta no lleva a su cliente por callejones ciegos -normalmente, el terapeuta ES un callejón ciego.

Hay dos pautas aquí: (1) Tratar de ser preciso, y (2) Ser corregible.

Los registros toman una carga adicional para el terapeuta. No es necesario que tu *escuchar* esté siempre "bien." Es necesario que trates de hacerlo "bien", a veces se tiene éxito, y hay que tratar que tu ego no crezca a causa de esos reflejos.

Este último punto es importante.

Algunas veces demuestro esto diciendo un reflejo de forma tal que requiera corrección:

Hay mucho sentimiento en su voz, aunque vienen muy pocas palabras con sentimiento. Ella está hablando sobre la adicción a las drogas de su madre. Con largas pausas y un sentido de pesadez en su voz, ella dice, "No había... mucho... que Yo... pudiera hacer." Luego, se queda en silencio, como normalmente es. Le digo, "Probablemente no entenderé esto muy bien, así es que tendrás que corregirme... pero ¿Es cómo si estuvieras herida, y desilusionada, y quizás, muy enloquecida, o posiblemente incluso culpable, de que no hubieras podido hacer nada por ella?" La forma de mi reflejo demuestra que está solamente diseñado con la única intención de estimularla a decir la forma en que efectivamente fue. Ella responde, "más culpable... menos enojada... mi responsabilidad."

Estoy feliz de ser corregido. Mi ego no se eleva por estar "bien." Prontamente suelto mi reflejo y sigo tu corrección.

El ser escuchado, me conduce a casa una y otra vez. Un reflejo "equivocado" puede ayudarme a clarificar lo que yo estaba tratando de decir. Puede ayudarme en mi proceso de auto-exploración. Sentir su "equivocación" puede ayudarme a encontrar las palabras que encajen mejor. Sólo se irá por mi camino si

tú insistes en ello. Si tienes la intención -no, ansioso- de dejarlo, entonces seguiré adelante.

Encuentro que esto es una de las cosas más difíciles de enseñar en el proceso de escuchar. Especialmente para los terapeutas. Muchos terapeutas sienten que tienen que hacerlo bien. Y muchos sienten que siempre están bien. Me recuerdo diciéndole a un terapeuta que cuando tenía cuatro años, le estaba cortando una cuerda a mi osito de peluche, y el cuchillo se resbaló hacia mi ojo, lo que me llevó a una traumática operación y posterior hospitalización. Él dijo, "Eso fue masoquismo." Lo miré fijamente. Él estaba moviendo su cabeza afirmativamente, concordando consigo mismo. Le dije, "¿Cómo puede estar tan seguro?" El despectivamente dijo, "Estoy seguro." Su propia seguridad significó más para él que mi insinuación de duda. Después de unos pocos ejemplos de intervenciones de ese tipo, me cambié de terapeuta.

Ayuda a recordar: el *escuchar* muestra que la intención del terapeuta es *entender*. El aprecio positivo e incondicional es llevado por ese intento. El intercambio de energía va por algo como esto: el cliente ve al terapeuta inclinándose sobre él. Se siente esperanzado: "Oh, chico. Podría pasar aquí, por fin podría ser comprendido." Cuando el terapeuta está equivocado, el cliente empieza a desvanecerse, a retirarse, a desinflarse. Con la esperanza de ser arremetido. Pero entonces el terapeuta nota el ensimismamiento. Él pregunta, "¿Entendí eso mal?" "¿Puedo intentarlo de nuevo?" El cliente siente que la esperanza vuelve. Él pudo haber sido muy tímido, muy acostumbrado a ser malinterpretado para iniciar la corrección. Pero ahora él le responde al terapeuta que este lo ha malinterpretado. El cliente lo intenta de nuevo. Trata de hacer un esfuerzo más grande por ser entendible, en respuesta a los esfuerzos y las buenas intenciones del terapeuta por entender y por su voluntad de ser corregido. La esperanza vuelve -tanto como el *escuchar* es exitoso la mayor parte del tiempo-, y el terapeuta y el cliente mejoran después de ser corregidos.

Aquí, la guía crucial: no estés muy apegado a tu reflejo.

En resumen, aquí están mis directrices básicas para escuchar:

- (1) Comienzo por aquietar mi mente y dirigir toda mi atención amorosa hacia la persona a quien estoy escuchando.
- (2) Tomo total conciencia de la persona a la que estoy escuchando.
- (3) Reflejo de vuelta a la persona todo el sentimiento sentido de lo que yo le estoy "escuchando" decir.

- (3 A) Para cada "unidad de significado" hago palabras que mejor reflejen de vuelta a la persona mi entendimiento de lo que está experimentando.
- (3 B) Mis reflejos apuntan al sentimiento sentido.
- (3 C) Varío la forma en que digo las cosas de vuelta.
- (3 D) Hago uso de imaginaria, metáforas, y analogía en mis respuestas al escuchar.
- (4) Después que doy un reflejo, miro y observo la reacción del hablante y me dejo guiar por ella.
- (4 A) Implícitamente le pido al hablante que verifique mi reflejo contra su sentimiento sentido.
- (4 B) Soy corregible. Cuando mi cliente no se siente comprendido, Dejo mi reflejo previo e intento de nuevo.

IV

Hasta ahora sólo he bosquejado una breve historia del escuchar, una teoría del escuchar y el modo en que yo escucho.

Ahora voy a las preguntas: ¿Por qué escuchar? ¿Cuáles son los objetivos, metas y propósitos del escuchar?

Contestaré estas preguntas refiriéndome a la empatía, comunidad, relaciones, auto-exploración, focusing y catarsis. Todos estos conceptos contribuyen al cambio.

1. Escucho con la intención de desarrollar y demostrar empatía.

Cuando a los terapeutas se les pide que describan al terapeuta ideal, la empatía es la cualidad más relevante y mencionada. (Raskin, 1974.) Sin embargo, este ideal es realizado mucho menos de lo que se promueve. (Rogers, 1980)

Escuchar es una manera de demostrar la sensibilidad y empatía de uno. Rogers define la empatía de la siguiente manera:

(Empatía) significa entrar al privado mundo perceptivo del otro y volverse completamente como si fuera él / ella. Abarca el ser perceptivo y sensible, momento a momento, de los significados sentidos que fluyen en la otra persona, hacia el miedo o ira o ternura o

confusión o lo que sea que la otra persona esté experimentando. Significa, temporalmente vivir en su vida, moviéndose delicadamente en ella sin hacer juicios, sintiendo significados de lo que él / ella está apenas conciente... Incluye comunicar tus impresiones de su mundo como si lo mirarás con ojos frescos y sin miedo de los elementos a los cuales el individuo sí le teme. Significa estar frecuentemente verificando con él / ella así como la precisión de tus sentidos y ser guiado por las respuestas que recibes. Eres una compañía confiable en el mundo interno de esa persona. Al fijarte en los posibles significados en el fluir de su experiencia, estás ayudando a esa persona a enfocarse en su tipo de referencia útil, para experimentar los significados más completamente, y avanzar en la experienciación.

Esto es, por supuesto, una descripción de la respuesta del *escuchar*.

Escucho con la intención de volverme empático y demostrar empatía.

Uso el escuchar para ayudar a hacer un precalentamiento entre mi cliente y yo. Al decir sus palabras de vuelta, tomando en cuenta sus gestos, su ritmo, su tono, me estoy sintonizando con ella. Estoy tratando de ponerme en sus zapatos. Algunas veces, esto puede ser una acción deliberada de mi parte. Estoy caminando en sus huellas para comenzar a sentirme como ella. Estoy exactamente rastreando sus pasos para crear un espacio empático dentro de mí.

Al principio esto podría ser "Como si es que." Estoy tratando de seguir sus caminos desde el exterior hacia el interior. Esto es planeado, conciente, deliberadamente tratando de conectarme con la persona. Estoy usando un método auto-consciente para trascender nuestras diferencias.

Tarde o temprano, la situación cambia. Me siento un poco "enganchado" por dentro, un "algo" viene a mí y no viene de mi mente conciente.

Comúnmente, cuando esto me ocurre a mí también hay un "enganche" en ella.

Hasta este punto estoy siendo empático (A partir de este punto me estoy "volviendo" empático.)

Ahora uso el *escuchar* para demostrar mi empatía.

Lo uso para darle a la persona la experiencia de sentirse realmente comprendida.

2. Escucho con la intención de hacer desaparecer el estado de alineación y crear un surtido de comunidad.

Más de alguna teoría de aflicción emocional la relaciona con un "estado de aislamiento" (Anguila, 1965.) Sullivan teorizó sobre los nocivos efectos del aislamiento en la salud mental (1953.) Freida Fromm-Reichmann escribió, "La soledad real... al final te lleva a estados sicóticos" (1959, p.326)

Mi propia interpretación sobre esto es que todos nosotros pasamos mucho tiempo encerrados en nuestros armarios. Vemos el mundo sólo a través de nuestras pequeñas ventanas. Nos sentimos, separados, alineados, divididos, solitarios. Desconectados de otros, experimentamos un "ensimismamiento" hacia nosotros. Cuando tenemos una falta de ser reales con la gente, comenzamos a perder el sentido de nuestra propia realidad. Nuestras paredes nos mantienen alejados del mundo.

El *escuchar nos relaciona* (*). Disuelve la alineación y promueve la comunión: "Por un momento, al menos, el hablante se considera una parte conectada a la raza humana." (Rogers, 1980, p.6.) Como Jung dijo: un esquizofrénico deja de serlo cuando se siente comprendido. (citado por Rogers, 1980, p.152)

3. Escucho para crear la clase de relación que genera el escuchar.

El *escuchar* reduce el autoritarismo en la relación terapéutica. (También lo hace el focusing.)

Cuando estoy escuchando, yo, el guía, soy de hecho un seguidor, siendo guiado por el experto real de la situación, el cliente, quien me lleva en su viaje dentro de las grietas y rincones de su experiencia.

Compara la Gestalt, o terapia bioenergética: "Háblale a tu saboteador interno"; "Háblale incoherentemente"; "Golpea la almohada"; "Pon tu tristeza en la silla." Estas son respuestas directas de un experto que ha tomado un papel autoritativo en la interacción, guiando al cliente hacia el siguiente paso.

El escuchar promueve una relación más igualitaria. Le da poder al cliente. "Te oigo decir..." es una respuesta que sigue más que una respuesta que guía. Es como decir "La pelota está en tu área." No es impositivo. Es como seguir los pasos del otro en la nieve. Profundiza la impresión que se tiene de que le das al cliente la oportunidad de elegir el siguiente paso.

4. Escucho para estimular la auto-exploración.

Escuchar es una respuesta inusual de dar para algunas personas. Muchas veces, en la vida, interrumpimos a los otros muy pronto. Damos consejo,

(*) Negrilla es del Traductor.

interpretamos, juzgamos, saltamos de un concepto a otro. Actuamos como si el otro estuviera entregándonos una copia final de lo que quiere decir-no un borrador- y lo tomamos como si tuviéramos que responder con una copia final de nuestra autoría.

Una respuesta auditiva trabaja, en parte, debido a su no-convencionalismo, su diferencia de esta "copia final" que está en la mente.

La mayoría de las veces la gente habla en estos borradores. Necesitamos el espacio para hacer nuestra propia edición en voz alta -desarrollar una idea, seguirla a medida que se despliega, escucharnos a nosotros mismo luchando y chapoteando hacia la claridad. Necesitamos ayuda para encontrar en nuestros lugares más recónditos lo que tenemos que decir.

El escuchar provee el espacio para la auto-exploración.

El escuchar está basado en una filosofía que dice que, cuando una persona no está del todo clara en lo que debe hacer a continuación, o necesita ayuda, lo mejor que puedes hacer es ayudarla a encontrar las palabras para los sentimientos que está teniendo -esa capacidad de simbolizar toda esta experiencia interna de confusión o de problema te lleva a cambiar ese problema y la posibilidad de nuevas acciones y decisiones. Una vez que la persona ha sido capaz de simbolizar en palabras lo que está sucediendo adentro, soluciones y los siguientes pasos vendrán directamente desde el interior de la persona. Sí es que el escuchar es usado para ayudar a la persona a encontrar palabras...

(McGuire, 1981, p. 53)

Yo uso el escuchar para ayudar a una persona a relacionarse con "algo." Esto puede ser un asunto, un problema, una situación, una decisión a tomar, un sentimiento. "Este relacionarse debe ser calmado, tentativamente inquisitivo. Mis reflejos estimulan al cuestionamiento ("¿Es algo como...?"). Ellos están diseñados para ayudar a la persona a encontrar las palabras (símbolos) que reflejen la verdad experiencial que él / ella está buscando expresar.

5. El escuchar promueve el focusing.

Como hemos visto, las respuestas al escuchar promueven la muy útil forma de auto-exploración llamada focusing.

Cuando un terapeuta escucha a un cliente dentro de relaciones caracterizadas por la veracidad del terapeuta, aceptación, estimación positiva e incondicional, y con fe en el cliente, el cliente se enfocará. Será capaz de sintonizarse hacia adentro y escuchar de sus propios espacios internos. Cuando un terapeuta escucha, el cliente "puede verificar las palabras de este último con su

sentimiento e intentar hablar de nuevo, tratando de encontrar las palabras que mejor encajen con esos sentimientos. Nuevamente, tú ayudas al sólo decir de vuelta las cosas que le has escuchado decir." (McGuire, 1981, p.53)

El *escuchar* ayuda a una persona a "enfocarse". Con delicadeza lleva a la persona hacia la experiencia de la cual está tratando de hablar. Ayuda a fundamentar a la persona. Vimos eso en el primer ejemplo presentado en este escrito. Cuando le contesto de vuelta al cliente que su necesidad de autonomía y aprobación se necesitan mutuamente, él me respondió, "Sí, exactamente... (pausa) cuando oí eso de vuelta, sentí tristeza y decepción dentro de mí...". De esa manera, ha comenzado el focusing. Luego, cuando dije de vuelta esta afirmación de que bajo la tristeza y la decepción había enojo, él experimentó un cambio: "... ise movió! Ahora lo siento en mi mandíbula". Reflejo esto, "La ira debajo de la decepción ha salido a flote", y él responde con más de un cambio: "Se está esparciendo por mi cuerpo. Wow..."

Este ejemplo es un poco dramático, la persona sabía de escuchar y focusing. Él venía preparado para la sesión. Esto no siempre es así. La gente no siempre "va para adentro" y obtiene movimiento tan rápidamente. Algunas veces, uno debe escuchar muy atentamente por algún tiempo. Podría haber una vuelta de exploración alrededor del sentimiento sentido por algún rato. Pero con persistencia, paciencia, y con sensibilidad a los matices, el auditor tarde o temprano promoverá el focusing.

6. El escuchar promueve la catarsis.

Muchos terapeutas han apuntado hacia lo que muchos llaman catarsis, descarga o liberación de sentimientos como una fuente de progreso terapéutico. (Ejemplo, Jackins, 1965, Janow, 1970, Hart, 1975.)

En la literatura de la catarsis, no se ha puesto mucho énfasis en que el escuchar experiencial promueve descargas:

Por ejemplo, consideren la experiencia de Gendlin con Miss L:

Miss L consideró que el escuchar centrado-en-el-cliente era enormemente poderoso. Cada pequeños períodos de tiempo ella lloraba para tener sus sentimientos exactos reordenados en voz alta. El llanto vino con un sentimiento de movimiento interno. Una vez que ella experimentó este poderoso efecto, nada más podría pasar. Ella se podría volver infeliz y frustrada con cualquier otra respuesta de parte mía. "¿Por qué no reflejas mi sentimiento?" Fue una pregunta constante... Las palabras tenían que ser exactas, todas las palabras principales tenían que ser las que ella había usado. Entonces solamente ella habría tenido el sentido de un poderoso impacto y sólo a través de esos momentos ella llegaría a un paso más allá. Hubieron ocasiones en que ella me diría exactamente que decir, y después, cuando lo dije exactamente, la habría hecho llorar. (Gendlin, 1974, p. 223)

La liberación emocional es un fenómeno común cuando se está escuchando. Algo abre el interior. Las lágrimas afloran. El enojo es sentido más agudamente. La risa aparece. Hay un gran suspiro. Los sentimientos son experimentados más profundamente, encuentran una expresión y cambian. Otros métodos pueden ser agregados con la intención de incrementar el volumen o la intensidad de la descarga. Pero por el propio bien de todo esto, el escuchar cuidadoso puede hacer la introducción.

En resumen:

**Escucho para desarrollar y demostrar empatía.
Escucho para disolver alineación y crear comunidad.
Escucho para promover liberación.**

V

Hasta ahora en este escrito me he esforzado por ser específico, preciso y analítico acerca de donde viene el escuchar, cómo lo hago y dónde se hace.

Ahora deseo cambiar de rumbo.

Habiendo comprometido tus pensamientos, me gustaría hablar al último del corazón.

Eso es donde el escuchar es más apreciado.

El escuchar ayuda a abrir el corazón.

Déjame compartir contigo la ocasión para esta realización:

Escucha, escucha, escucha

A la canción de mi corazón.

Escucha, escucha, escucha

A la canción de mi corazón.

Nunca te olvidaré.

Nunca te abandonaré.

Nunca te olvidaré.

Nunca te abandonaré.

Escucha, escucha, escucha.

La canción de mi corazón.

El Taller de Abriendo el Corazón empieza con el grupo cantando estas palabras. Las he escuchado cientos de veces ahora. Pero un día las escuché un poco

diferentes. Estaba trabajando en este escrito y quedé estancado por una conclusión. Me mantuve escuchando las palabras, "*Escucha, escucha, escucha / A la canción de mi corazón*" una y otra vez. Luego la conclusión vino a mí.

Deseamos cantar una *aria* de nuestras penas, una *balada* de nuestro amor, un *medley* de nuestro enojo, heridas, tristezas, alegrías.

Deseamos dar voz a lo que está dentro de cada uno de nosotros: las formas particulares en que nosotros hemos sido honrados y heridos por la vida.

Todos queremos ser oídos.

Pero, la mayoría de las veces nuestras canciones quedan dentro, calladas.

Movemos nuestros labios, pero no cantamos nuestras canciones.

Todos nosotros apenas miramos fuera de nuestros refugios.

Tenemos paredes, máscaras, zanjas, rejas, fogatas, habitaciones secretas, policía secreta para proteger nuestros lugares más recónditos.

¿Por qué?

Porque todos hemos sido heridos por la vida.

Ellos no estuvieron ahí. Ellos se cobijaban en ellos mismos. Ellos nos dijeron que no fuéramos sensibles. Ellos nos dijeron actuar adecuadamente. Ellos no veían. Ellos no escuchaban. Ellos no oían. Ellos nos gritaban. Ellos abusaron de nosotros.

Escuchar es el antídoto.

Escuchar es una invitación para cantar mi canción.

Ser escuchado ayuda a deshacer la herida.

Cuando me siento escuchado me siento mejor. Me siento escuchado, visto, acompañado, entendido. Siento menos soledad. Me siento apoyado. Me siento como si tuviera un aliado. Me siento como cuando un equipo deportivo tiene un buen equipo de porristas. Me siento más claro. Siento calma, en paz, meditativo, energizado.

Mi batería ha sido cargada.

El problema no puede ser diferente -por ahora.

Pero soy diferente.

Mi corazón está más abierto.

Así que recuerda esto acerca del escuchar: es la forma para cada persona para estar y obtener algo de otra persona. Las especificaciones particulares de la técnica no son tan importantes como lo es su efecto global.

¿Cómo puedo saber si estoy haciendo lo correcto? Lo sé por tú tener la experiencia de sentirte realmente comprendido.

Esta es la esencia del escuchar experiencial.