

ROLES HABITUALES DE NO ESCUCHA

En nuestras conversaciones diarias solemos responder de manera automática, sin detenernos a ver desde dónde estamos escuchando. Muchas veces creemos estar presentes, pero en realidad estamos hablando desde patrones muy habituales que no siempre ayudan a la persona que tenemos delante a sentirse escuchada y comprendida.

En Lisn nos entrenamos para tomar conciencia de estos roles de "no escucha" y aprender a transformarlos en maneras de responder que generen más conexión. Estos roles no son errores. Al contrario, con frecuencia surgen con la intención de ayudar, proteger o buscar soluciones. Por eso, lo primero que haremos es acogerlos con respeto. Y luego veremos por qué, a pesar de su buena intención, muchas veces no ayudan ya que bloquean la conversación o hacen que la otra persona se cierre.

Dividiremos los roles según el tipo de situación en la que suelen aparecer:

Pistas verdes y azules Situaciones donde una persona nos cuenta una experiencia, sin carga emocional o con carga emocional leve o media, o nos habla de una preocupación o tristeza en relación con otras personas. El mensaje no está dirigido hacia nosotros. Cuando escuchamos en estas situaciones suelen aparecer los siguientes roles:

El Ladrón de historias: "A mí también me pasó...", "Qué me vas a contar a mí..." mí una vez..."

Acogida: Este rol aparece con la intención de crear complicidad o empatía.

Por qué no ayuda: A menudo interrumpe el proceso de la otra persona, cambiando el foco hacia nuestra experiencia. La otra persona puede sentirse frustrada al perder el foco de atención y la posibilidad de expresarse.

El Consolador: "No te preocupes, todo va a salir bien", "No es culpa tuya...", "No le des vueltas..."

Acogida: Quien consuela desea aliviar el malestar del otro.

Por qué no ayuda: Puede hacer que la persona no se sienta validada en su emoción o que tenga que disimular su dolor para no incomodar. Puede cortar el proceso de expresión o hacer que la persona se cierre

El Solucionador: "Lo que tienes que hacer es...", "¿Por qué no pruebas a...?"

Acogida: Surge desde la intención de ayudar y encontrar salidas.

Por qué no ayuda: Puede generar sensación de impaciencia o cortar el proceso impidiendo que la persona siga explorando. Puede transmitir de forma inconsciente desconfianza en que la persona pueda llegar a sus propias soluciones.

El Interrogador: "¿Y qué hiciste entonces?", "¿Cuántos años tenía?", "¿Y con quién estabas?"

Acogida: Busca comprender o mostrar interés.

Por qué no ayuda: Puede interpretarse como juicio o control y generar desconexión. Cuando se convierte en un bombardeo de preguntas, aunque sean con buena intención pueden desconectar a la persona de lo que siente o distraer el foco.

El Corrector: "En realidad no fue así...", "Venga, no exageres, no es para tanto...", "Bueno, es normal que el quiera salir con sus amigos, ..."

Acogida: Estos roles buscan contribuir a que la persona que habla pueda ver otros puntos de vista y salir de su malestar.

Por qué no ayuda: Al invalidar su experiencia es probable que la persona se cierre al sentirse juzgada y se corte el proceso de escucha.

El Diagnosticador: "Eso es porque eres muy sensible", "lo que te pasa es que tienes miedo a que te rechacen..."

Acogida: Este rol busca contribuir al aprendizaje de la persona.

Por qué no ayuda: Puede hacer que la otra persona se sienta incómoda con el juicio o la etiqueta que recibe generando desconexión y cierre del proceso.

El aleccionador y el Sermoneador: "Ya te dije que...", "En la vida hay que esforzarse si quieres conseguir algo..."

Acogida: De nuevo este rol busca ayudar o contribuir al aprendizaje de la persona, a que se dé cuenta de algo importante.

Por qué no ayuda: La persona puede percibir un trato de superioridad moral que genera desconfianza y cierra el proceso de escucha.

La Simpatía: "Te entiendo perfectamente", "Uf, yo en tu lugar me sentiría igual..."

Acogida: Expresa que comprendemos y que estamos del mismo lado.

Por qué a veces no ayuda: Si aparece demasiado pronto, puede cortar el proceso de exploración de la persona. Es valiosa, pero más efectiva cuando viene después de algunos reflejos.

Pistas rojas y negras

Situaciones con carga emocional intensa, en las que la persona que habla nos dirige un reproche, queja o acusación. Aquí suelen aparecer roles muy humanos de reacción automática:

1. El Justificador: "Lo hice porque estaba muy cansado", "Es que no sabía que eso te molestaba..."

Acogida: Intenta explicar para rebajar la tensión.

Por qué no ayuda: Desvía el foco y no permite que la otra persona se sienta comprendida. Puede percibirse como defensa o excusa.

2. El Contra-atacante: "¿Y tú qué? Tú hiciste lo mismo la semana pasada..."

Acogida: Surge como una forma de protegernos o equilibrar la queja.

Por qué no ayuda: Escala el conflicto y genera una batalla de reproches que dificulta la conexión.

3. El Defensor: "Eso no es verdad", "Estás exagerando", "Siempre haces un drama"

Acogida: Intenta frenar lo que se percibe como una injusticia.

Por qué no ayuda: Niega la experiencia emocional de la otra persona. Suele hacer que suba el tono o se refuerce el reproche y el conflicto escale.

4. El que se Bloquea: "No sé qué decir", "No puedo hablar de esto ahora"

Acogida: Aparece cuando sentimos sobrecarga emocional o miedo al conflicto.

Por qué no ayuda: Puede generar sensación de desconexión o frialdad. La otra persona puede sentirse sola o incomprendida. No permite abordar la situación.

Reflexión final

Todos estos roles son comprensibles. Forman parte de nuestras respuestas humanas más habituales. Lisn no busca que los evites a toda costa, sino que empieces a reconocerlos.

El primer paso es darse cuenta.

En Lisn podemos ayudarte a entrenar otra manera de estar en estas situaciones: más abierta, más curiosa, más consciente. Para que puedas elegir cómo quieres responder. Tenemos una poderosa herramienta de escucha que puedes entrenar en esta app: el reflejo.

Descubre cómo usar el reflejo empático como alternativa a estos patrones en el siguiente documento: "El reflejo: una nueva forma de escuchar".

Porque, si vas a empezar algo importante... empieza por escuchar.