

Octubre 2019

Jornada de escucha empática en momento de disrupción



Un día, un proceso...

Viernes 18, sábado 19 de octubre 2019. Una serie de eventos, que han sido nombrados, calificados, descritos e interpretados de múltiples formas: “últimos acontecimientos”, “incidentes”, “contingencia”, “situación que se está viviendo”, “disrupción”, “Chile despertó”, “protestas”, “revolución”, “explosión de la ira social”, “desobediencia civil”, “manifestación”, “crisis”, “disturbios”, “guerra”, “alteración del orden público”, “quiebre”

Hay múltiples explicaciones sobre las causas y los efectos, sobre las responsabilidades y las soluciones, sobre las dimensiones y las variables. Hay mucho sobre el pasado, algo sobre el futuro. Cada quien empieza a construir su propio discurso sobre lo que está ocurriendo y a veces lo sostenemos independientemente de lo que esté ocurriendo o lo que escuchemos. Emergen preguntas sobre aquello que nos distancia o nos une y sobre aquello que funda nuestros discursos.

Es muy probable que nos sintamos de alguna forma interpelados con lo que está ocurriendo y las narrativas que surgen de ello. Pero también es probable que aparezca en algún momento la sensación de parálisis, agobio, sinsentido, rabia, pena, temor, “más de lo mismo”... La emocionalidad asociada al ver y/o participar en hechos de violencia (directa, estructural o cultural) tiene efecto en nosotros y en nuestras interacciones con nuestros pares, pero también en nuestras relaciones con los estudiantes.

En el desafío de la facilitación de aprendizaje en nuestras escuelas, el rol del adulto formador es central. La forma en que nos preparemos para asumir nuestro rol en este tiempo de disrupción, tendrá relación con la manera en que todos, y en especial los niños, niñas y jóvenes vivan estos momentos como parte fundante en su desarrollo de su ser ciudadanos hoy y en su futuro.

Pero no es sólo al servicio de nuestro rol formador que nos debemos un espacio de reflexión y escucha, es también y sobre todo, porque estamos siendo personas en una sociedad que requiere de resignificaciones para seguir evolucionando.

Trabajar en este contexto sin mayor precedente, no es algo que ya sepamos, necesitamos crear nuevos repertorios, cambiar y aprender de y en este escenario. Aparecemos desde nuestras propias experiencias e historia que se abren en este nuevo escenario y por ello, aprender desde el ejercicio de la escucha empática puede ser una oportunidad.

Por esto, ofrecemos una de muchas herramientas, que pueden ayudarnos en estos

momentos. Un primer paso, es la toma de conciencia profunda del proceso, de nosotros en él y en nuestras comunidades. Así podremos avanzar en nuestro propio desafío como adultos ciudadanos, pero también en nuestro rol formador frente a nuestros estudiantes.

Este material está pensado para ser trabajado en aproximadamente 90 min (puede ser en el contexto de reuniones de equipo de gestión y luego en consejo de profesores, por ejemplo) con adultos de la comunidad educativa. Puede ser fácilmente ajustado (desde el lenguaje y algunas prácticas y ejemplos) a otros contextos que tengan un propósito similar, dado el momento particular que estamos viviendo.

Este espacio no está pensado para el debate, no es para defender ideas, ni buscar desarticular las ideas distintas, sino que buscamos ***generar un espacio de reflexión personal, toma de conciencia y escucha que nos permita conocer y comprender a otros y a nosotros en este momento particular de disrupción.***

Una invitación: jornada de escucha empática

Algunas condiciones para el diálogo y la escucha

El rol de equipo facilitador

Este espacio puede ser facilitado por cualquier persona (ojalá un equipo de personas) que se sienta con la energía y la responsabilidad de apoyar el proceso. Lo que ocurra en él no es responsabilidad completa del facilitador. Este espacio debe ser entendido como una decisión de un conjunto de adultos que tienen la convicción de que escuchar y escucharse puede ser necesario e importante en este momento. El facilitador ofrece condiciones y la estructura para que la conversación ocurra. En este sentido, por ejemplo, es muy interesante si todos los participantes tienen acceso a este material y/o al detalle que se expone. Esto les permitirá también autogestión, sostener el propósito y cuidarse entre todos.

Un esfuerzo intencionado

Para que la conversación y diálogo tenga oportunidades de ser una herramienta para la toma de conciencia, es necesario hacer un **esfuerzo intencionado** por sostener una actitud particular de apertura, valoración y/o tolerancia de la diferencia.

Además, como se trata de un espacio que puede ser emocionalmente demandante, el ejercicio de cuidado debe ser compartido por todos.

Ofrecemos algunas de estas condiciones básicas a las que se pueden incorporar otras:

Escuchar con atención, hablar con intención

Hacer esfuerzos por escuchar con el propósito de comprender lo que otra persona quiere decir, más que para responder a sus palabras. Suspender juicios y dar/se la oportunidad de conocer al otro desde su perspectiva. Si la opinión de alguien me hace sentir incómodo, me pregunto: *¿qué de lo que dice me está trayendo esta incomodidad? ¿por qué? ¿Qué puedo aprender de aquello que es profundamente distinto de la forma en que pienso?*

Hablar con foco en lo que quiero transmitir, cuidando y respetando tanto a la persona y la relación, como el contenido de lo que quiero comunicar.

En concreto esto implica, por ejemplo, hacer silencio para escuchar, no interrumpir, respirar profundamente cuando sienta que estoy dejando de escuchar física y mentalmente.

Tomar perspectiva y empatizar

Hacer esfuerzos por intentar observar la realidad desde la perspectiva de la otra persona. *¿Qué lo hace opinar lo que opina? ¿Qué me podría ayudar a entender el lugar desde donde ve la realidad?, ¿Cómo se ve el mundo desde ese lugar? ¿Qué experiencias habrá tenido que lo/la llevan a ver la realidad así? ¿Qué me pasa a mi con ese punto de vista?*

Confidencialidad y confianzas

La confianza es condición necesaria, y también resultado de esfuerzos de construcción de un vínculo que asegure confidencialidad. Se construye desde acciones concretas, que implican un compromiso por guardar privacidad respecto de los temas en los que se haya acordado explícitamente hacerlo. Implica pedir y ofrecer confidencialidad con criterio ético, teniendo presente el bienestar de las personas y del grupo. Si es necesario pueden

concordar un código, señal o palabra que explice la necesidad de confidencialidad, para dar tranquilidad a quien comparte.

Cuidar la energía del grupo

Estar atentos a la energía y motivación de grupo y de sus miembros. Usualmente esto se expresa a través del cuerpo, puede ser cansancio, dolor de cabeza, ganas de llorar, tensión. También lo podemos ver distracción o pérdida de foco. Si vemos que la energía decae o se ve afectada, no dejarlo pasar, sino preguntarse colectivamente qué se puede hacer para re-energizarse, motivarse o cuidarse. A veces basta con una pausa en medio de la conversación, hacer conciencia de la respiración o tomar momentáneamente distancia, otras con reconectar con el propósito, así como reconocer lo mejor de la conversación.

Sugerencias para la jornada de escucha empática.

Además de tener siempre presente los elementos antes mencionados, para diseñar y ejecutar esta *jornada de escucha empática* proponemos una serie de momentos, orientaciones y preguntas claves que les pueden ser de utilidad. Es una estructura posible, se puede ajustar en función del contexto, tiempo disponible, la cantidad y características de los participantes, cuidando del propósito, el proceso y las personas.

Check in: Bienvenida, centramiento y conexión con el propósito (Total 20 min)

- Dejar un breve momento al inicio para hacer una ronda breve y compartir *¿cómo llegamos hoy?* y *¿qué esperamos de la jornada?*. Si el grupo es muy grande, abrir la conversación en grupos más pequeños. El objetivo de este espacio es fundamentalmente generar una oportunidad de centramiento personal y colectivo.
- Presentar de forma general la intención de la jornada y algunos elementos asociados a la modalidad de trabajo, la duración y cualquier otro elemento que genere estructura mínima para la conversación.
- Comunicar las condiciones básicas para el diálogo y la escucha, poniendo al centro el propósito y el sentido profundo de él. Se sugiere ofrecer palabras como: escucha, reflexión, toma de conciencia, cuidado, respeto, diálogo, empatía, comprensión, aprendizaje...
- Dependiendo de las características del grupo, un centramiento con una meditación puede ser un espacio muy poderoso para sentar el tono de la jornada. Reconocer que la disposición de mente y cuerpo es central en nuestras posibilidades de escuchar, reflexionar y comprender. Puedes usar como apoyo o inspiración alguno de estos materiales audiovisuales.
<https://www.youtube.com/watch?v=VN2BdwtAS3o>
- <https://www.youtube.com/watch?v=0eiQQL4cWIM>

Desarrollo (Total 55 min)

Momento 1 - Conectando conmigo (15 min)

En este momento buscaremos darnos un espacio para **procesar y tomar conciencia** sobre nuestra propia posición respecto del fenómeno y lo que está detrás de él.

Usando tu dispositivo móvil¹, busca y escoge 2 imágenes, textos, audios o videos que hayan aparecido en redes sociales o cualquier otro medio. También puedes crear algo, si sientes que nada te representa. Uno de ellos debe representar lo que piensas/sientes sobre lo que está ocurriendo y otro, debe ser totalmente opuesto a lo que piensas o sientes.

Conéctate con lo que te hace escoger esa imagen, texto, audio o video desde 3 planos

- ¿Qué dice o muestra la imagen (...)?
- ¿Qué representa esta imagen (...) para mí?
- ¿Qué emoción emerge frente a la imagen (...)?

Pon especial atención a lo que te dice el cuerpo mientras observas y reflexionas.

¿Dónde sientes tensión, alivio, cambios de ritmo y temperatura? ¿Qué puedes escuchar de ello?

Momento 2 - Conectando con otros (40 min)

Se invita a los participantes a conformar **círculos de escucha empática de 3 ó 4 personas**. Se sugiere no presionar la conformación, pero sí invitar con mucho énfasis a tratar de reunirse con personas más lejanas a nuestro círculo cercano. Se propone ubicar las sillas en círculo, favoreciendo que

las personas puedan conversar mirándose cara a cara.

En este momento buscaremos tomar conciencia sobre **aquello que no estamos viendo y sintiendo** del fenómeno y practicaremos un tipo de **escucha** que nos ayude a salir de nuestra posición y nos acerque a la posición del otro. A la vez, buscaremos tomar conciencia sobre **aquello que empezamos a descubrir de nosotros mismos** al escuchar empáticamente a otros.

Este espacio NO busca que se asuma como propia la posición del otro o estar de acuerdo con ella, pero sí avanzar en acogerla y comprenderla. Se hace una invitación particular a suspender la voz del juicio y activar nuestra capacidad de conectar emocionalmente con otro.

Aspectos prácticos:

- Es útil que alguien del grupo pueda ir asumiendo el rol de “guardián del tiempo”, que traiga a la conversación los acuerdos de los tiempos asignados y la pregunta sobre el ritmo requerido y el logro de los propósitos.
- Se sugiere también que en cada grupo se pueda definir un participante que asuma el rol de “guardián de las condiciones de diálogo y escucha”. No es el coordinador, no tienen un rol jerárquico en relación a los demás miembros, sino que se trata de un participante más que estará más atento a aquello que pueda obstaculizar el propósito. Traerá al centro las condiciones propuestas y convocará al equipo a reponerlas.
- Si sienten que están entrapados, pueden recurrir a recordar cuál es el propósito final, para centrar y reconectar.

¹ Asegurar que los participantes tengan acceso a alguna fuente de información de este tipo. Si no es posible contar con un medio abierto y conexión a internet, preseleccionar una cantidad muy abundante y diversa de material para trabajar o material para que ellos puedan generar (dibujos, canciones, esculturas, etc)

- El cuerpo es parte indispensable en el proceso. No olvidar escuchar lo que nos dice, desde la preocupación por estar hidratados y alimentados hasta lo que nos habla desde el mundo emocional y se puede expresar en tensión física, jaqueca, ansiedad.

Compartiendo y Escuchando

Cada persona presenta al círculo de escucha empática sus dos imágenes, textos, audios seleccionados, compartiendo en primera persona lo reflexionado: *“Lo que me hizo escoger esta imagen es...”*, *“Sintonizo (o no sintonizo) con lo que acá se ve (u oye) porque...”* *“Esto representa para mi...”* *“Esto me hace sentir ...”* Compartir en primera persona implica reconocer lo personal e interpretativo de la opinión y no atribuirla a los demás. Se trata de evitar expresiones como *“La gente cree que...”* *“Lo que nos suele pasar es...”* *“Esto hace que uno se sienta...”*

Al narrar, se invita a poner especial atención, mirándose a sí mismo, en cómo nombramos la situación, dónde ponemos el foco, cuál es el tono y la entonación de la narrativa que usamos, cuál es la corporalidad que la acompaña.

Los demás participantes del círculo escuchan en total silencio, SIN responder, interpelar e intentando no juzgar, sin dar consejos o precisar opiniones, con un esfuerzo especial por empatizar y tratar de comprender. Se invita a tomar conciencia sobre lo que la narrativa del otro me produce en términos de ideas y emociones.

Si sientes que lo que estás escuchando es profundamente distinto a lo que crees y piensas, y eso produce efectos incluso físicos en tí, toma conciencia de aquello, respira profundamente y repite cualquier frase que te ayude a sostener el esfuerzo de escucha

empática. Por ejemplo *“no necesito compartir una opinión para poder escucharla”*, *“todos tenemos razones que nos hacen pensar lo que pensamos”*, *“escuchar me ayuda a comprender, comprender me ayuda escuchar”*. Si te ayuda a procesar lo que escuchas y no te resta capacidades para hacerlo, puedes escribir o dibujar lo que vas escuchando o lo que te gatilla.

Tiempo aproximado: 4 min por persona. Se cierra cada ronda de participación, agradeciendo mutuamente, simplemente diciendo *“gracias por escuchar”* o *“gracias por compartir”* según corresponda.

(20 min)

Descubriendo

Abrir una conversación que ponga al centro lo que descubrimos de nosotros y de otros al escucharnos sobre este tema y el impacto de aquello en nuestro rol de formadores. Hagamos el esfuerzo de no generar atribuciones desde lo presentado, sino de sostener una mirada puesta en lo expresado y el efecto que aquello tuvo, con empatía y apertura. NO es el momento del debate, el ejercicio está centrado en **tomar conciencia, escuchar y comprender**.

Para sostener este tono, sugerir abrir la conversación con estructuras como:

- *Lo que descubrí de mi al escucharme fue...*
- *Lo que provocó en mí lo que escuché de otros fue... y lo sentí en ... (esta parte) del cuerpo.*
- *Luego de escuchar la perspectiva de los demás y mis propias sensaciones y pensamientos, lo que descubro de mi es...*
- *Luego de escuchar la perspectiva de los demás ¿qué puedo repensar de mi y de mi opinión?*

-
- Desde mi rol formador, lo que descubrí me ayuda a...

(20 min)

Check Out: Cierre (Total 15 min)

Este momento de cierre se dispone para compartir una percepción personal sobre el espacio a un nivel más general y de síntesis. Si se ha trabajado con varios grupos, es el espacio para abrir un breve espacio colectivo de hacer sentido. Una forma podría ser dejar un momento personal para que cada persona escriba en post it una breve reflexión con preguntas como: ¿cómo te sentiste escuchando y siendo escuchado? ¿qué aprendiste de ti y de otros en este ejercicio de escucha empática? Dejar abierto un mural

colectivo como repositorio. Si hay tiempo compartir a viva voz, sino, puede invitarse a leer el mural.

Si se ha trabajado en un grupo pequeño, es posible hacer una ronda más abierta compartiendo un gesto, movimiento, imagen, palabra. Se finaliza agradeciendo el espacio y la disposición a la escucha e invitando a ponerse al servicio de los estudiantes y sus desafíos, desde estas nuevas claves de autoconciencia y escucha.

Este documento fue creado como aporte a un proceso clave en nuestro país, desde la convicción de que el cambio no sólo es inminente, sino que necesario, profundo y paradigmático. El cambio no sólo ocurre estructuralmente, también y sobre todo, desde quienes somos parte del sistema.

Gracias por la lectura, sugerencias, comentarios y revisiones a Marisol Dinamarca, Josefina Maturana, Geraldine Jara, Teresita Sota, Patricia Vargas, Héctor Hevia, Jahel Ramírez, Francisca Camus.

Gracias por las inspiraciones y propuestas de los paradigmas y herramientas de diálogo participativo, en particular el Art of Hosting y los marcos de la Teoría U que fundan esta propuesta.

Emy Rivero Sone