

Teléfono de la Esperanza

Teléfono de la Esperanza



1. LA ESCUCHA, UN “BIEN ESCASO”

La experiencia cotidiana de cada uno nos dice que la escucha de calidad en las relaciones personales no suele ser frecuente. Un eslogan utilizado en las regiones secas del mundo para concienciar sobre el uso correcto del agua dice que “*el agua es un bien escaso*”. Desgraciadamente creo que todavía se podría acuñar un eslogan similar, todavía más verdadero para este tema: “*La escucha, un bien más escaso*”.

Los datos estadísticos así lo confirman en los ambientes más variados. Por ejemplo: en el **contexto familiar**, que debe ser el ámbito más propicio para la escucha, el 75% de los padres se queja de que los hijos, especialmente a partir de 15 años, no los escuchan. El 83% de los adolescentes, a su vez, confiesa que no vale la pena hablar con los padres porque “*no se enteran*” de sus problemas. Sin embargo, los adolescentes consideran que las madres suelen escuchar más que los padres (28% frente al 12%).

En un estudio de la Universidad Complutense de Madrid, el 84 % de las **personas mayores**, se queja de que no se siente escuchado ni por los hijos (68 %), ni por los nietos (83 %). Mayor es todavía el número de los **enfermos crónicos** que cree que molesta si habla de sus preocupaciones (87 %) especialmente si son problemas **psicológicos o psiquiátricos**, (95 %).

2. CONSECUENCIAS NEGATIVAS DE LA FALTA DE ESCUCHA

La falta de escucha auténtica ocasiona consecuencias muy negativas, tanto en la persona a nivel individual como en el mundo de las relaciones personales. La escucha profunda y respetuosa es una condición indispensable para establecer o mantener relaciones positivas y su ausencia empobrece el mundo de la persona.

En un estudio realizado con personas **separadas y divorciadas** sobre el origen de su fracaso matrimonial, el 87% dice que estuvo motivado por la incomunicación y la dificultad de comprenderse: “*Mi ex sólo entiende lo que le interesa*”.

Los estudiosos de la **salud mental**, especialmente los procedentes de la Psicoterapia Interpersonal, consideran que la falta de escucha profunda y respetuosa, especialmente en los primeros años, es la causa más frecuente de los trastornos psicológicos y psiquiátricos.

La influencia de la incomunicación se manifiesta con una gran relevancia en el **suicidio** y en las tentativas de suicidio. Frecuentemente el suicidio es el último eslabón de la falta de comunicación y de no sentirse escuchados y significativos para nadie.



También se ha detectado una gran influencia en la etiología del **alcoholismo** y otras **drogodependencias**. Frecuentemente se originan para “*matar la soledad*” o para atreverse a hablar de cosas que, en condiciones normales, no se atreven a hacerlo.

3. ALGUNAS CAUSAS DE LA ESCUCHA ESCASA Y DEFICIENTE

Vivimos en una cultura de “*no escucha*” y esto contamina el ambiente social. Frecuentemente se entiende la escucha como un *proceso natural* que se aprende con el desarrollo neurológico y social y que, por tanto, no hay que enseñar ni aprender. Algunas de las causas ambientales que influyen negativamente en la **calidad de la escucha** son:

- ✓ **La familia**, que debiera ser la escuela fundamental la comunicación y la escucha sana, frecuentemente no cumple estos objetivos, como se deduce de las estadísticas anteriormente citadas. La TV, Internet, la música, los videojuegos, el móvil, interfieren y dificultan frecuentemente la comunicación familiar íntima dando lugar a una comunicación simplemente funcional para salir del paso.
- ✓ **Los políticos** dan el peor ejemplo público de lo que *no es escuchar*, tanto en sus mítines como en el Parlamento. No importa lo que diga el otro; cuando se presta alguna atención, es sólo para después ridiculizarlo y descalificarlo.
- ✓ Las llamadas “*tertulias*” de las radios y de las televisiones son, frecuentemente, una “torre de Babel” donde todos los interlocutores hablan al mismo tiempo sin escuchar al otro, controlando la conversación el que más grita.
- ✓ **Los silencios de los estudiosos** de la salud mental. Por una parte, están constatando permanentemente tanto en niños como en adultos, los **efectos negativos de la falta de la escucha**; sin embargo la escucha no es centro de su interés intelectual; a malas penas le dedican unos párrafos o unas pocas líneas en sus estudios y todavía se comprometen menos en *enseñar la escucha de calidad*.
- ✓ **El sistema educativo**, tanto familiar como académico, no tienen en cuenta la educación y la cultura de la escucha, tan necesarias para el equilibrio personal y para la educación social, se le da más importancia a las matemáticas o a la geografía que a la formación para las relaciones interpersonales.

Los estudios de KAEPPELIN y RANKIN ponen de relieve la incongruencia entre el tiempo que las personas utilizamos las destrezas interpersonales y el tiempo que se dedica a su aprendizaje y formación.

DESTREZAS INTERPERSONALES	TIEMPO UTILIZADO	TIEMPO DE FORMACIÓN
ESCUCHAR	45 %	3 %
HABLAR	30 %	15 %



LEER	16 %	30 %
ESCRIBIR	9 %	52 %

En otro estudio se investiga qué es lo que la gente entiende por *escuchar*:

- ✓ Para el 60 % *escuchar* lo identifican con *oír*.
- ✓ El 20 % lo identifican con *atender para enterarse del contenido*.
- ✓ Para el 15 % significa *atender para prepararse la contestación*.
- ✓ Solo para el 5 % *escuchar* significa *atender para comprender a la persona*.

4. EL TELÉFONO DE LA ESPERANZA, TESTIGO DE LA NECESIDAD DE LA ESCUCHA

En el Teléfono de la Esperanza somos testigos cada día de la necesidad que tienen las personas de ser escuchadas.

✓ “*Ser escuchado*”, principal demanda de los llamantes

En un estudio realizado a nivel nacional sobre las llamadas recibidas en el Teléfono de la Esperanza, las demandas de los llamantes son las siguientes:

Petición de los llamantes	%
Ser escuchado.	64,97%
Orientación.	17,04%
Entrevista con un profesional.	7,36%
Solución inmediata.	3,61%
Simple información.	3,57%
Aprobación de una decisión tomada.	1,89%
Personarse en la sede.	0,27%
Asistencia a domicilio.	0,28%
No procede o No se sabe.	1,01%

En la tabla anterior podemos comprobar que del total de peticiones que realizan los llamantes; el 65 % dice que lo que necesita es que “*alguien les escuche*”, lo que indica bien a las claras el por qué de nuestro planteamiento inicial de considerar a la escucha como un “bien escaso” y cuya falta es fuente de muchos desequilibrios y conflictos en la persona.