

Habilidades de *coaching* co-activo®: Escucha

Es obvio que la escucha iba a ser que ser uno de los contextos fundamentales del *coaching*. De hecho, decimos que el *coaching* tiene lugar en el contexto de un tipo de escucha muy particular. En *coaching* co-activo® hablamos de tres niveles de escucha.

Nivel 1: Escucha interna

Cuando alguien escucha en el nivel 1, está escuchando en realidad el sonido de su propia voz interior. Ahí es donde se centra su atención. Puede que esté oyendo las palabras de la otra persona, pero esa persona es principalmente consciente de sus propias opiniones, historias, juicios, de sus propios sentimientos, necesidades y manías. Puede que esté asintiendo y diciéndose “¡hmmm!”, pero por dentro está diciendo cosas como éstas:

- *“Tuve exactamente la misma experiencia”*
- *“Esto empieza a aburrirme”*
- *“Tengo ganas de llegar a casa y ver la tele”*
- *“Tengo hambre; ¿cuánto tiempo hace que no he comido?”*
- *“Me aterra la idea de decir algo equivocado y quedar como un idiota”*

Hay muchas ocasiones en las que esto es perfectamente normal: de hecho, es importante que prestemos atención a nuestras propias necesidades y opiniones, es esencial que escuchemos en el nivel 1. Por ejemplo, si un constructor te pregunta cómo quieres reformar la cocina, se trata completamente de lo que tú quieres, tus opiniones, tus juicios, tus deseos. Y por supuesto es fundamental que, en una relación de *coaching*, el cliente se encuentre en el nivel 1. La atención del *coaching* se centra totalmente en el cliente: su vida, lo que quiere, donde está y hacia dónde se dirige.

Nivel 2: Escucha enfocada

En el nivel 2 la precisión del enfoque mayor, como si fuese un láser, que parte del *coach* hacia el cliente. Toda la atención va en una misma dirección. Imagina una madre con un niño enfermo; toda su atención se centra en el niño. Aunque haya mucho caos a su alrededor, la madre sigue concentrada en el niño y en sus necesidades. Imagina una pareja joven y enamorada sentada en un banco de un parque; pueden olvidarse del mundo que les rodea; ambos se encuentran en el nivel 2, escuchando con atención cada palabra y cada matiz de su conversación. Para ser *coaches* eficaces, debemos ser capaces de hacer *coaching* en el nivel 2. Y además tenemos que añadir la habilidad de escuchar en el nivel 3.

Nivel 3: Escucha global

Esta es la escucha sutil que marca la diferencia. En el nivel 3, eres consciente de la energía que se produce entre tú y los demás, y eres también consciente de cómo cambia esa energía: detectas tristeza, alegría, cambios de actitud. Eres consciente del entorno y de todo lo que ocurre en dicho entorno. De alguna forma eres consciente del humor subyacente, o del tono, o del efecto de la conversación: hacia dónde os está llevando a ti y a la persona con la que estás hablando. Los humoristas tienen un sentido muy desarrollado de la escucha en el nivel 3. Saben cuándo están llegando los chistes y cuándo no. Todos los artistas en general tienen una antena muy desarrollada, sintonizada en el nivel 3 de una sala; es una percepción de cómo se está recibiendo la actuación, de si se está creando energía o si, por el contrario, ésta se está desvaneciendo. También el nivel en el que tu intuición estará más presente para ti, así como las metáforas y las imágenes. Los *coaches* aprenden a escuchar de esta manera sutil en el nivel 3 para ser capaces de recoger toda la información posible sobre el impacto que subyace en cada momento.

Coaching en el Nivel 2 y en el Nivel 3

El coaching más eficaz se produce cuando el *coach* se encuentra en los niveles 2 y 3. Habrá ocasiones en las que el *coach* se meta en su propio nivel 1; es decir, el *coach* caerá en juicios y opiniones acerca de lo que está ocurriendo en el coaching y, de hecho, se “desconectará” del cliente. Puede que el coach analice lo que está sucediendo, como “¡Vaya pregunta más tonta!”, o como “¡Ojalá estuviera grabando esta sesión; el coaching está saliendo estupendamente!”. En el nivel 1, puede que el coach trate de imponer su propia agenda, a menudo, con la mejor intención de “ayudar al cliente”. Como *coach*, la clave está en saber cuándo estás en el nivel 1 y encontrar el camino de vuelta “a allá”, con el cliente. Muchas veces, sólo es necesario hacer una pregunta provocadora o curiosa.