

**Rondas de Escucha a través de medios tecnológicos.
Las pantallas conectando emociones
Por Irina Chausovsky**

“¿Y si lo desconocido nos hiciera sentir curiosidad en lugar de miedo?”

Edith Eger, *La bailarina de Auschwitz*

La pandemia de covid-19 dio vuelta el mundo que habitábamos y conocíamos. Junto a novedades y desafíos, nos llenó de incertidumbres, miedos, angustias. También podemos afirmar que trajo algunas certezas. Una de ellas es la importancia del contacto con otros¹. A medida que las imposiciones de distanciamiento físico se volvían algo cotidiano, se hizo evidente la imperiosa necesidad, por un lado, de mantener los vínculos, y, por el otro, de buscar nuevas formas de que esto ocurra. Vivimos en una época que nos permite contar con recursos tecnológicos que nos conectan en tiempo real no importa el punto geográfico en que nos ubiquemos, y más allá de debates varios sobre su (mal)uso, existe la posibilidad de utilizarlos con fines específicos y fructíferos.

En ese contexto de mediados de 2020 surgió la propuesta que a continuación describiremos.

Preguntas movilizantes + necesidad de acción = respuestas que conectan

Ante la suspensión de actividades, entre las que estaban las mediaciones, empezamos a cuestionarnos: ¿qué otros movimientos podríamos impulsar desde nuestro *ser mediador* en esta situación?, ¿qué aportes nuevos o distintos podríamos ofrecer?, ¿cómo poner nuestras habilidades comunicacionales al servicio de quienes están atravesando estados de estrés y desazón?

Estas eran algunas de las inquietudes que surgían por aquellos días en nuestras mentes y corazones.

¹ La referencia en masculino se emplea solo a efectos de facilitar la lectura pero en todos los casos se considera que puede ser de cualquier género.

Un sábado de mayo, gracias a la iniciativa de algunos colegas de la Fundación Mediadores en Red, nos encontramos en una reunión de Zoom, denominada “Ventanas de escucha”, simplemente para compartir “cómo nos sentíamos”. En un tiempo limitado, sin conversación, conectándonos solo a través de los gestos, las miradas, las lágrimas. Esa experiencia nos permitió comprobar lo poderosa que puede ser la escucha en sí misma, especialmente cuando es respetuosa, completa, amorosa y comprometida. Además, respondió a los planteos ya enunciados, y fue así como junto a mediadoras comunitarias de la Defensoría del Pueblo de Paraná, recreando este formato, diseñamos las “Rondas de escucha virtual”. En un principio las ofrecimos especialmente a docentes, supervisores y directivos del entorno educativo, entendiendo que ante el desconcierto y preocupación reinantes ése podía constituir nuestro “granito de arena”. Una propuesta que podría ser una contribución al ámbito de lo personal, así como incorporarse como recurso para poner en práctica con sus estudiantes o equipos. Luego se realizaron con otros colectivos e instituciones, y desde junio de 2021 la convocatoria se destina a trabajadores de la salud, con el doble objetivo de brindar acompañamiento y una ocasión para la “descarga”, y de reconocer y valorar sus esfuerzos en esta etapa crítica.

La dinámica

Es una invitación a asistir a una “ronda” mediada por pantallas. La representación del círculo habilita un espacio de horizontalidad e igualdad en el que todos tenemos derecho a hablar y ser escuchados. Se sugiere el uso de una plataforma *online* que permita que todos los participantes puedan verse e interactuar y la conformación de grupos de no más de veinticinco integrantes a fin de que la conexión sea idealmente de noventa minutos (como máximo, no debería exceder las dos horas).

Se inicia estableciendo, junto a la bienvenida, el encuadre de la actividad, que se presenta como “un momento para mí, un puente para acercarnos”. Se aclara que no habrá conversación (o a menos no en los términos habituales), aunque sí retroalimentación. La introducción puede incluir una referencia al valor de la escucha, la importancia de gestionar las emociones, de construir en comunidad (ver próximo apartado) y al silencio como parte de la comunicación. A continuación, se dan las pautas para el adecuado funcionamiento del encuentro: hablar en primera persona y

con intención (pensar lo que se desea compartir ya que las intervenciones son acotadas, evitar lo anecdótico del contexto, focalizar en los propios sentimientos), sin juicio ni consejos hacia los demás, escuchar con atención y respetar los tiempos (límite necesario para que todos puedan participar).

Con respecto a cuestiones “técnicas”, se solicita apagar los micrófonos y mantener las cámaras encendidas, tener nombres a la vista y consultar si todos saben cómo usar el chat, ya que la presentación individual es escrita, y consiste en saludar, contar lugar de residencia, a qué se dedican, y expresar “en una palabra” cuál es el estado de ánimo con el que llegan al espacio. Opcionalmente, de ser pocos asistentes esto puede concretarse oralmente.

Luego se describe la dinámica de la primera “vuelta” en la que se responde a la pregunta: “¿cómo me estoy sintiendo en estos días, cómo estoy viviendo esta época marcada por la pandemia?”. Se otorgará un minuto y medio o dos minutos (según cantidad de participantes) y el turno de la palabra se pide levantando la mano. Antes de empezar, se escribirán las siguientes palabras en papel: “te acompaño”, “te abrazo”, “¡fuerza!”, “te entiendo”, “¡bravo!”, “¡qué bueno!”. Esta será la forma en que quienes escuchan harán una devolución a quien habla. Pueden, por supuesto, agregarse otros mensajes que quisieran entregar como respuesta al escuchar a los compañeros. Al culminar cada relato, todos ubican su cartelito elegido a la vista, y se toma una captura de pantalla, que posteriormente puede enviarse por mail o whatsapp como *souvenir* de la vivencia. Como conclusión de esta instancia, el facilitador realiza un breve rescate de ideas y emociones predominantes y coincidentes o que se advierte que resuenan en otros al ser escuchadas (que previamente fue registrando).

La siguiente ronda parte del concepto de resiliencia, al estimular el reconocimiento de los aprendizajes que las adversidades actuales nos presentan, y que podemos convertir en fortalezas. Se plantea entonces: “¿qué estoy aprendiendo?” o “de los nuevos hábitos o habilidades adquiridas en este período, ¿cuáles me gustaría conservar y mantener?”. En esta oportunidad cada uno contará con un minuto, y la respuesta se configura con gestos (que pueden simbolizar: “me gusta”, abrazo, aplauso, fuerza, perfecto, cariño, beso, sonrisa, etcétera).

El cierre consiste en escribir en un papel, en una sola palabra: “cómo me voy” o “cómo me sentí transitando esta ronda”, que todos exponen simultáneamente y la despedida se realiza con un video musical.²

Se ha detallado el desarrollo de la dinámica con el anhelo de que de resultar atractiva para los lectores, pueda replicarse total o parcialmente o tomarse como proyecto a adoptar, considerando, junto a Jean Shinoda Bolen (2012) que “cuanto mayor sea el número de círculos, más fácil será que nuevos círculos nazcan” (p. 21).

El valor de la escucha y el diálogo “auténtico”. Las emociones en escena

La escucha se constituye en esta propuesta en un modo de promover cercanía, acompañamiento y contención. Es un acto de enorme generosidad porque significa brindar tiempo y disposición a otros. A la vez, es esto mismo lo que se recibe. Cabe aclarar que todo esto sucede desde y entre todos los participantes, incluidos los facilitadores (cuyas intervenciones son mínimas), y no desde estos hacia el grupo.

Escuchando lo que otros comparten nos reconocemos mutuamente, creamos y nos sentimos en comunidad en un ida y vuelta constante. Al contrario de lo que suele pensarse, la escucha no es un acto pasivo. Requiere compromiso, concentración y una acción que involucra todos los sentidos. Por otro lado, se opera una transformación cuando nos dejamos atravesar por los sentimientos ajenos, que se entrelazan con los propios, y pronto dejan de ser ajenos. Afirman Perlo y Costa (2019), “la escucha requiere de dos instancias, en primer lugar, escucharnos a nosotros mismos y en segundo, escuchar al otro. Esta última no es posible sin la primera” (p. 127). Al escuchar, me escucho.

Aunque no se propone un intercambio, podemos decir que hay “diálogo auténtico”, según la definición de Martin Buber (2006). El filósofo especifica que este puede ser hablado o en silencio, y que consiste en que “cada uno de los participantes piensa realmente al otro o a los otros como existentes y así como son, y se dirige a ellos con el propósito de fundar una mutua reciprocidad vital” (p. 143). Aunque probablemente

² La canción *Vivir*, de Rozalen con Estopa, Lyric Video. <https://youtu.be/iqHb7Wan98E>

no se realice con plena conciencia, hemos podido corroborar que el ofrecer escucha en estas rondas cumple con estas características.

El otro componente fundamental de este dispositivo es el de las emociones. Sabido es que tramitar emociones (que implica identificarlas para poder expresarlas) es siempre necesario y saludable. Más aún en una coyuntura de crisis como la que estamos viviendo. Así, se pretende estimular el despliegue de la inteligencia emocional y la empatía, vinculando a los participantes a través del registro de los propios sentimientos en relación con los de los demás, en el contexto particular de pandemia, aislamiento, temores y sus múltiples efectos colaterales.

Al concluir cada encuentro seguimos maravillándonos de la naturalidad con la que fluyen las emociones, en un lapso tan breve como profundo e intenso. Se genera un inesperado clima de confianza, incluso entre personas que no se conocían anteriormente. Acaso se trate, como bien ilustra A. Espinosa (2011), de que “la intensidad no la marca el tiempo, sino la emoción que reside dentro de uno” (p. 162).

Elsa Punset (2015) nos aporta una posible explicación:

Aunque nos enseñan a considerarnos tan diferentes a los demás coincidimos en el lenguaje de las emociones. Las emociones pueden compartirse con mucha más facilidad que las ideas. (...) Solo las emociones pueden unirnos más allá de las creencias y los prejuicios (p. 135).

En palabras de Daniel López Rosetti (2019), un ejercicio de esta calidad activa nuestro “wi-fi emocional”, que alude a la capacidad de sentir lo que otra persona siente, en un proceso delicado y complejo que integra y equilibra tanto la comprensión racional como la emocional (p. 193).

Lo compartido

“Llegué agotado y salí aliviado”, “me encantó este momento para poder ‘sacar’ afuera” y hablar de mí”, “fue sanador”, “me vi a mí misma”, “son necesarios los espacios de cuidado como este, son actos amorosos con los que no contamos habitualmente”, “me sentí acompañada”, son algunos de los conmovedores comentarios que recibimos al culminar la actividad.

Mientras se advierte la aparición de tribulaciones similares que refieren a la incertidumbre, el miedo, la tristeza, la ansiedad, la necesidad de los afectos, el

agotamiento y, en ocasiones, el enojo, paralelamente, llamados a la reflexión sobre los aprendizajes derivados de la experiencia reciente, surge un rico abanico de hallazgos. Desde la revalorización de “las cosas simples” y la oportunidad de contar con tiempo para la familia, hasta el fortalecimiento del trabajo en equipo, pasando por la asunción de los propios límites y necesidades, así como del desarrollo de nuevas habilidades, son numerosos los “descubrimientos” y aspectos positivos destacados por los participantes.

Reflexiones finales. ¿Pueden sustituirse los abrazos?

No, rotundamente no. Sin embargo, podemos entrar en sintonía, acompañarnos y acercarnos, aun mediados por pantallas. Y de esta manera, ¿podemos acaso “sentirnos abrazados” aunque el contacto no sea físico sino a través de las emociones puestas en palabras? Sí, lo hemos sentido.

Cada ronda nos confirma la esencia de la humanidad compartida. Martin Buber nos habla de un “movimiento fundamental dialógico” que se da al “dirigirnos a alguien no solo físicamente, sino con el alma” (p. 148). De eso se trata.

La vivencia muchas veces parece mágica, pero es bien real, completa, presente y hasta tangible en el cuerpo.

Como decíamos al inicio, la pandemia nos interpela de múltiples formas y son numerosas las heridas que deja a su paso. Quizás uno de los mayores retos radique en pensarnos realmente como comunidad, reconociéndonos como sujetos emocionales y haciendo del concepto de “Ubuntu”³ un modo de conexión efectivo, palpable y cotidiano.

“Tal vez curar no consista en borrar la cicatriz, o ni siquiera en provocar la cicatriz. Curar es apreciar la herida”

Edith Eger, La bailarina de Auschwitz

³ De la tradición africana: “soy porque somos”

Referencias

- Buber, Martín (2006). *Yo y Tú y otros ensayos*. Lilmod
- Edith Eger (2018). *La bailarina de Auschwitz*. Planeta
- Espinosa, Albert (2011). *Si tú me dices ven lo dejo todo...pero dime ven*. Grijalbo
- López Rosetti, Daniel (2019). *Equilibrio. Cómo pensamos, cómo sentimos, cómo decidimos*. Planeta
- Perlo, Claudia Liliana y Costa, Leticia del Carmen (2019). *Saber estar en las organizaciones. Una perspectiva centrada en la vida, el diálogo y la afectividad*. Fundación La Hendija
- Punset, Elsa (2015). *Brújula para navegantes emocionales. Los secretos de nuestras emociones*. Aguilar
- Shinoda Bolen, Jean (2012). *El millonésimo círculo*. Kairós

Irina Chausovsky



Abogada, mediadora, diplomada en Liderazgo Coach e Inteligencia Emocional.

Coordinadora del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Paraná (Entre Ríos) desde 2012. Dicta regularmente talleres sobre abordaje pacífico de conflictos, convivencia y habilidades comunicacionales destinados a organismos estatales, docentes, policía y público en general. Desde 2015 organiza desde dicha institución el ciclo “Diálogos en la comunidad”.

Actualmente se desempeña también como Asesora Principal de Francisco Diez.