

Era una tarde de otoño cuando recibí a Laura en mi oficina. Era su primera sesión de coaching y, al verla, noté que llegaba cargada de emociones. Había solicitado este espacio para hablar sobre su insatisfacción laboral, algo que, según sus palabras, “la tenía sin rumbo”. Sabía que este primer encuentro marcaría la pauta de nuestra relación, así que decidí enfocarme en escuchar.

Al principio, mi escucha fue meramente empática. Laura necesitaba desahogarse, y yo estaba allí para recibir cada palabra con atención y comprensión. Me contó cómo sentía que su trabajo la agotaba, cómo no se sentía valorada, y cómo el peso de las expectativas la oprimía cada día. Asentía, miraba a los ojos, y le brindaba ese espacio seguro para ser escuchada sin interrupciones. No le ofrecí soluciones ni intenté cambiar su narrativa. Solo estuve ahí, mostrando empatía, validando su experiencia y permitiéndole sentir que no estaba sola. Ella necesitaba ver que alguien se interesaba genuinamente por su bienestar, sin juzgarla ni apresurarla.

A medida que la conversación avanzaba, pasé a un nivel de escucha comprometida o activa. Laura dejó de hablar en monólogos y empezamos a interactuar de manera más profunda. “¿Qué te hace sentir así?”, le pregunté. Mi curiosidad era auténtica, y cada pregunta abría una puerta para explorar más allá de lo evidente. Mientras hablaba de sus relaciones laborales, me di cuenta de que su frustración no era solo por la falta de reconocimiento; había algo más profundo. Sus palabras se mezclaban con gestos de impotencia y su tono cambiaba al recordar ciertas situaciones. Noté la tensión en sus manos y la pausa en su voz al mencionar un proyecto fallido. La animé a profundizar: “¿Qué sientes que ocurrió allí?”. Mi escucha comprometida me permitió no solo oírla, sino también participar activamente, conectando piezas de su historia, ayudándole a descubrir patrones y a entender mejor sus propias emociones.

Pero el verdadero cambio ocurrió cuando pasamos a la escucha previa. Mientras Laura relataba un conflicto con su jefe, mencionó repetidamente: “Nunca soy suficiente para él”. Algo resonó en mí, así que le dije con calma: “¿Te das cuenta de cómo te hablas a ti misma?”. La frase pareció golpearla. Me di cuenta de que estaba atrapada en un juicio profundo sobre sí misma. Esta creencia de “no ser suficiente” era un filtro a través del cual interpretaba todas sus experiencias. Mi escucha previa me permitió captar cómo su lenguaje revelaba una narrativa interior que la limitaba. Al señalarlo, no como un juicio, sino como una observación, le di la oportunidad de mirarse desde otra perspectiva.

La sesión concluyó con un silencio cargado de significado. Laura comenzó a ver que sus dificultades no solo eran externas, sino que también estaban profundamente vinculadas a sus propias creencias y juicios. Le propuse trabajar sobre esos juicios en las siguientes sesiones. “No será fácil”, dijo, “pero quiero hacerlo”.

Esa tarde, al cerrar la puerta de mi oficina, comprendí una vez más el poder de escuchar desde diferentes niveles. No solo ayudé a Laura; ella también me recordó que el coaching es un arte de escuchar más allá de las palabras, de percibir lo que se dice, lo que no se dice, y cómo lo interpretamos.