

Escucha activa

La clave para comunicarse con los demás

Te explicamos cómo desarrollar la capacidad para escuchar activamente.



La escucha activa es una habilidad que puede ser adquirida y desarrollada con la práctica. Sin embargo, puede ser difícil de dominar, pues hay que ser pacientes y tomarse un tiempo para desarrollarla adecuadamente.

La escucha activa se refiere, como su nombre indica, a escuchar activamente y con conciencia plena. Por tanto, la escucha activa no es oír a la otra persona, sino a estar totalmente concentrados en el mensaje que el otro individuo intenta comunicar.

Escucha activa: escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla

Pese a que puede parecer que escuchar activamente es tarea fácil, **este tipo de escucha requiere un esfuerzo de nuestras capacidades cognitivas y empáticas**. Saber escuchar es muy importante en la comunicación, y aunque no lo parezca, en muchas ocasiones pasamos mucho tiempo

pendientes de lo que nosotros pensamos y de lo que nosotros decimos en vez de escuchar activamente al otro.

La escucha activa no es escuchar de manera pasiva, sino que se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está intentando expresar. En la escucha activa, la **empatía** es importante para situarse en el lugar del otro, pero también la **Validación emocional**, la **aceptación** y el feedback, pues se debe escuchar sin juzgar y es necesario comunicar a la otra persona que se le ha entendido. Por esto, existen dos elementos que facilitan la escucha activa, son los siguientes:

- **Disposición psicológica:** la preparación interna es importante, estar en el momento presente, prestar atención constante y observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- **Expresión** de que se está escuchando al otro interlocutor con comunicación verbal, en lo que se conoce como la función fática del lenguaje (ya veo, umm, uh, etc.) y **el lenguaje no verbal** (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

Qué no hacer en la escucha activa

A continuación repasamos algunos errores que se pueden producir cuando se escucha a la otra persona:

- Distraerse durante la conversación
- Interrumpir al que habla
- Juzgarlo y querer imponer tus ideas
- Ofrecer ayuda de manera prematura y con falta de información
- Rechazar y no validar lo que el otro esté sintiendo

- Descalificar al dar tu opinión
- Contar tu propia historia en vez de escuchar la suya

Señales que indican la escucha activa correcta

Existen varias señales que muestran a la otra persona que se le está escuchando activamente. A continuación, se muestran las señales verbales y no verbales de la escucha activa, para que puedas ser capaz de **adaptar tu estilo comunicativo** hacia un mejor entendimiento y comprensión de tu interlocutor.

1. Señales no verbales

Las personas que escuchan activamente suelen mostrar las siguientes señales no verbales:

Contacto visual

El contacto visual muestra a la otra persona que se está prestando atención a lo que dice y siente y, además, puede mostrar sinceridad. Combinar el contacto visual con otras señales verbales y no verbales, muestran interés por lo que la otra persona está expresando.

Sonrisa ligera

Esto asegura al interlocutor que la información que está transmitiendo está siendo bien recibida y le que le motiva a seguir hablando. Por tanto, actúa como reforzador, además de dar un mensaje de empatía.

Postura corporal receptiva

La postura da información del emisor y el receptor en el proceso de comunicación. La persona que escucha activamente tiende a inclinarse ligeramente hacia adelante o hacia los lados mientras está sentado.

Mirroring

El reflejo automático o mirroring de cualquier expresión facial del hablante puede ser señal de escucha atenta. Estos gestos expresivos parecen indicar simpatía y empatía en las situaciones emocionales. Por el contrario, la imitación consciente de gestos faciales (no automáticos) parece ser señal de inatención.

No distracción

El oyente activo no se va a distraer, pues su atención está puesta en las señales verbales y no verbales que emite el oyente.

2. Señales verbales

Emitir palabras de refuerzo o cumplidos

Este tipo de verbalizaciones refuerzan el discurso del hablante al transmitir que uno valida su punto de vista. Frases como “lo hiciste muy bien”, “me gusta cuando eres sincero” o “debes ser muy bueno jugando al fútbol”, muestran atención por parte de la persona que escucha. Pese a que estas frases pueden ser positivas, no hay que usarlas en exceso, pues pueden distraer al emisor.

Parafrasear

Parafrasear hace referencia a verificar o expresar con las propias palabras lo que parece que el hablante acaba de decir. De esta manera, es posible que el emisor informe al receptor si este último ha entendido bien el mensaje. Un ejemplo de parafrasear puede ser: “¿Quieres decir que te sentiste de esta manera...?”.

Resumir

Una persona que domina la habilidad de la escucha activa suele resumir lo que le acaba de comunicar el otro interlocutor. Esto ayuda a dejar claro que se entiende el punto de vista del otro antes de exponer el suyo propio.

Hacer preguntas

El oyente puede demostrar que ha estado atento al hacer preguntas relevantes. De esta manera puede clarificar la información que ha recibido y mostrar interés por lo que el emisor intenta comunicar.

Fuente

Psicología y Mente

Jonathan García-Allen

Psicólogo | Director de comunicación de Psicología y Mente

Jonathan García-Allen (Reus, 1983) es Graduado en Psicología por la Universitat de Barcelona, con especialidad en Psicología de las organizaciones. También ha cursado varios posgrados, entre los que destacan el de Gestión de Recursos Humanos por la Universitat Rovira i Virgili, el postgrado en Psicología del Deporte por la UNED y el de Mindfulness por la Universidad de Málaga. Experto universitario en Coaching por la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid.

Es fundador y director de comunicación de la web Psicología y Mente, la mayor comunidad en el ámbito de la psicología y las neurociencias.

Autor de dos libros de divulgación científica:

«Psicológicamente hablando: un recorrido por las maravillas de la mente», de Ediciones Paidós.

«¿Qué es la inteligencia? Del CI a las inteligencias múltiples», de la colección Neurociencia & Psicología de El País y con la editorial EMSE EDAPP.