

Tema 2. Escucha activa

Introducción

¿Alguna vez has gritado para hacerte escuchar? ¿Te han reclamado la falta de atención cuando se comunican contigo? En ambos casos se debe a la falta de escucha activa. A saber, oír es biológico, puesto que la mayoría tiene esa capacidad natural, pero no todos lo perciben e interpretan correctamente.

Además de ser un formador de líderes, se debe cuidar, proteger y fortalecer al equipo. En otras palabras, es importante el desarrollo, la integración y la sinergia de cada uno de sus integrantes para que cumplan las metas de la organización, sin olvidar que las formas al comunicarse también son importantes.

En este programa, además de comprender la importancia de un desarrollo óptimo de la habilidad superior de escuchar, conocerás la metodología para la escucha activa y los métodos de observación como herramientas fundamentales en el proceso de interpretación.

A continuación, te enfocarás en un elemento fundamental del proceso de la comunicación: escuchar, el cual quizás es un enemigo invisible que genera más dificultades de las que se pueden percibir.



Explicación



De acuerdo con Contreras (2017), "la palabra **distracción** es utilizada para describir una desviación de atención por parte de un individuo sobre un asunto que debería ser atendido".

A saber, la actualidad es una época de estrés continuo, en donde las preocupaciones e incertidumbre se apoderan de la comunicación, provocando enfrentamientos, debates y malentendidos.

Los seres humanos tienen la necesidad de socializar por naturaleza, por lo que la comunicación y cada uno de sus elementos serán siempre un tema esencial en todos los ambientes de la vida. Esta facultad posiciona al ser humano como un ser complejo que sustenta el manejo de códigos comunicativos en la interpretación y las emociones.

Entonces, conscientes de esta premisa, se debe dar el valor correcto a este elemento de la comunicación.

Por otro lado, en un mundo virtual donde saber escuchar se ha vuelto un reto, los distractores se apoderan de nuestra atención o hace que la perdamos. No obstante, la comunicación digital nos acerca con unos y nos aleja de otros. Aunque esta es la era con mayor cantidad de medios de comunicación, el reto es hablar menos y escuchar más. Entonces, por la salud de las familias y de los colaboradores: eliminemos los distractores.

Actualmente las empresas exitosas necesitan colaboradores con ciertas capacidades, fortalezas de carácter, así como competencias profesionales, por ejemplo, la resiliencia, la perseverancia, el trabajo en equipo, el liderazgo positivo, la asertividad y la **escucha activa empática**.

Estos son los 10 enemigos básicos de la escucha activa:

¿Qué es la escucha activa?

El concepto fue propuesto por Carl Rogers, un psicólogo humanista que propone que la escucha activa es una habilidad superior de comunicación necesaria para fortalecer la capacidad de interpretación después de recibir un mensaje verbal o no verbal, misma que ayuda a responder empáticamente.

Desarrollar esta habilidad transversal te permite:

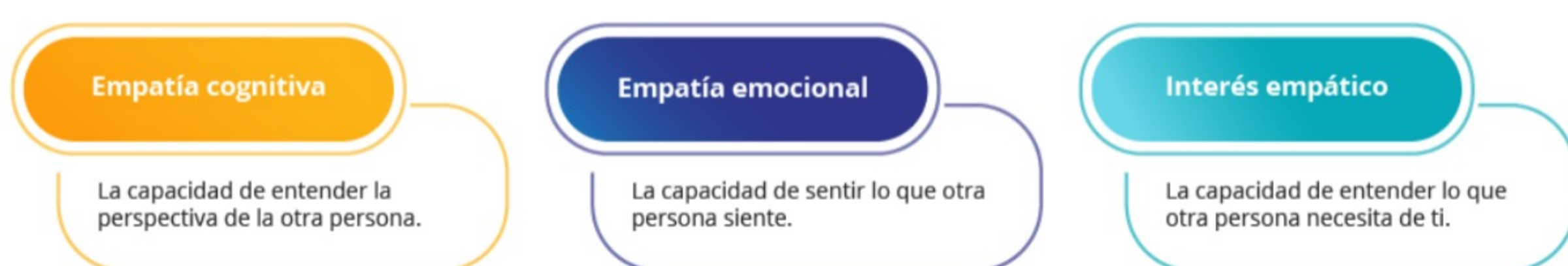
1. Evaluar y confirmar que has comprendido el mensaje.
2. Hacer un *feedback* o retroalimentación para enriquecer la comunicación.

Fortalecer esta habilidad, utilizando las técnicas adecuadas, te preparará para ampliar el conocimiento y la percepción de tu entorno, influyendo positivamente en tu vida cotidiana, profesional, social y familiar. Si no comprendes e interpretas correctamente lo que te comunican, entonces puede generarse desinformación y conflictos.

2.1 Desarrollar la escucha empática

Aunque la escucha activa requiere una atención plena en el mensaje, no hay que olvidar que fundamentalmente se necesita empatía. Por ende, también se requiere de la capacidad de comprender y leer a las personas, así como de resonar o estar en sintonía con los demás. En ocasiones esto puede ser voluntario o puede ser involuntario (Madison, 2019). En otras palabras, debes enfocarte en tu interlocutor y entender el **contenido** y el **sentimiento**.

De acuerdo con Harvard Business Review (2021), existen tres tipos de empatía para ejercer un liderazgo eficaz:



¿En qué elementos debes enfocarte durante la comunicación con otras personas? Es necesario que consideres el modelo integrador para la escucha activa, el cual considera lo siguiente:

- **Lenguaje verbal:** atención en los signos lingüísticos.
- **Lenguaje no verbal:** atención en los gestos, proximidad, mirada, etcétera.
- **Lenguaje paraverbal:** modulación, tono, ritmo, entre otros.

¿Cómo puedes tomar en cuenta estos elementos? A través de técnicas como las que se muestran a continuación:

Técnicas para la escucha activa

Repetir la información: es una técnica sencilla que permite comenzar el hábito de la atención plena. Consiste en repetir en la mente lo que el interlocutor diga, palabra por palabra. Esta técnica se les recomienda a personas que tienen la costumbre de interrumpir o distraerse.

Refrasear: es una técnica que consiste en poner atención a cada una de las palabras que escuchas y traducirlas con una palabra propia o sinónimo (es como hacer una traducción simultánea). En la práctica parafrasearás lo que diga el interlocutor, lo cual ayuda en la memorización de información importante.

Resumir: es una de las técnicas más utilizadas. Esta se realiza normalmente al final de una conversación, la cual consiste en repasar mentalmente los puntos más importantes, por lo que incluso se puede deducir el número de temas relevantes escuchados. Asimismo, te permitirá encontrar faltantes o excesos comunicativos. Es una excelente forma de depurar la comunicación y mejorar la calidad de lo que se escucha.

Respetar: existe una expresión popular que dice: "No escuchamos para atender, escuchamos para responder", por tanto, esta técnica pretende evitar esto. Ponte por objetivo no interrumpir hasta que la otra persona acabe de hablar. Evita expresiones como: "¿Ya terminaste?", "Ahora voy yo", "Avísame cuando termines", o cualquier expresión que no tenga que ver con el tema central.

Reserva el silencio: el silencio también es comunicación. Por lo tanto, no es necesario "rellenar" esos vacíos, toma tu tiempo y evita sacar un tema fuera de lugar o forzado.



¿Cómo aplicar lo anterior con la escucha activa empática?

Lo que sentimos (cinco sentidos)		Lo que percibimos (racional)	
Oír	Escuchar	Escucha activa	Acción
Te dicen: "El lunes será un día pesado".	Escuchas: "Será un día horrible".	EA: "Dependerá de mí, y será un buen día".	A: "No permitamos que sea pesado, hagamos ese día hermoso".

Recuerda que para dominar la escucha activa necesitas practicarla diariamente. Toma en cuenta las técnicas compartidas y aplícalas en tu trabajo cotidiano.

2.2 Métodos de observación

Percibir es observar con detalle, por lo que la acción deliberada y consciente es parte fundamental del proceso de la escucha activa, ya que implica interpretar la intención del interlocutor, aprovechando al máximo la capacidad sensitiva. La percepción depende de dos partes: el **tipo de información recibida** y la **forma de obtenerse**.

La percepción puede ser subjetiva, selectiva y temporal:

- **Subjetiva:** depende de la identidad cultural de cada individuo.
- **Selectiva:** depende de las preferencias conscientes o inconscientes de la información que recibe la persona.
- **Temporal:** es un fenómeno evolutivo que se sustituye, enriquece o cambia de acuerdo con la experiencia de la persona.

Observar para percibir, percibir para escuchar

Para escuchar activamente hay que saber observar, por lo que es sumamente importante desarrollar esta habilidad con métodos efectivos que permitan alcanzar los objetivos comunicativos con claridad.

Básicamente es examinar atentamente con la participación de todos los sentidos. La observación no solo consiste en la información visual, sino que participan todos los sentidos. Adler y Adler (Álvarez, 2016) consideran que la observación consiste en obtener impresiones del mundo circundante por medio de todas las facultades humanas.

Del mismo modo, el concepto de la observación podría subestimarse debido a su uso cotidiano. Sin embargo, no es tan fácil como algunos podrían creer, ya que es una poderosa herramienta de investigación social, e inclusive es la base de la investigación científica.

Clasificación de los métodos

Existe dos métodos de observación: la **naturalista** o directa y la **cuantitativa** o indirecta.

Observación naturalista
Aquí se encuentra la modalidad de observación participante, una de las herramientas metodológicas más utilizadas en la ciencia, especialmente en la antropología, etnografía y la psicología. Sin embargo, cada día se utiliza más en las organizaciones para la detección de posibles conflictos en el ambiente laboral.
Este método consiste en involucrarse directamente en el entorno en donde ocurre el fenómeno que queremos conocer a través de la observación.

Observación cuantitativa
En este tipo de observación, el compromiso es recolectar información del fenómeno, pero no intervenir o involucrarse. La observación se hace de forma externa.

La percepción visual

La vista nos da la posibilidad de reconocer un entorno, es decir, de construir ante nosotros las formas que le dan sentido a nuestra realidad. La finalidad de observar es que la persona pueda tener una representación mental clara de lo que está viendo. En este proceso se pueden identificar 6 elementos.

1. Sujeto observador.
2. Sujeto observado.
3. Contexto.
4. Conocimiento/experiencia.
5. Percepción.
6. Interpretación.

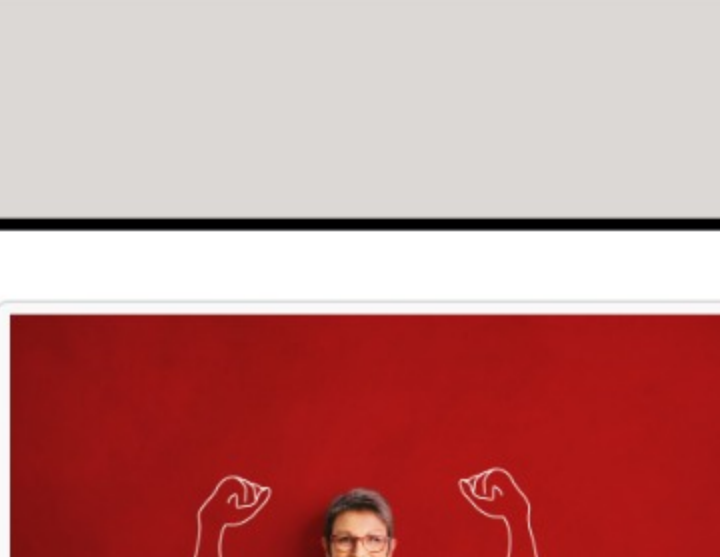
¿Cómo nos sirven estos elementos de la observación? Piensa por un momento que cada vez que te comunicas con otra persona necesitas reconocer quién es tu interlocutor, en dónde se están llevando a cabo las conversaciones, qué cosas sabe la otra persona referente al tema en cuestión, además de cómo lo está percibiendo e interpretando. Asimismo, todo esto aplica a la inversa, es decir, hacia ti.

Cierre

El valor de lo que se dice y cómo se dice define a los líderes, pero no hay que olvidar que todo esto inicia con la calidad de la escucha, con base en una interpretación contextual y una observación objetiva basada en hechos.

Saber escuchar es uno de los actos más sensibles que debe realizar un líder, por lo que al mismo tiempo es una poderosa herramienta que suaviza tensiones, fortalece lazos afectivos, elimina prejuicios, empodera y dirige equipos.

La escucha activa empática se ha convertido en una necesidad en todas las organizaciones, ya que la comunicación se pone a prueba en una ambiente laboral, familiar y social por un gran número de distractores.



Checkpoints

Asegúrate de:

- Comprender qué es la escucha activa empática.
- Identificar cuáles son los 10 enemigos básicos de la escucha activa.
- Comprender las cinco técnicas de la escucha activa.
- Conocer qué es la percepción visual.
- Identificar los dos métodos de observación.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, J. (2016). *Cómo hacer investigación cualitativa*. México: Paidós-educador.
- Contreras, S. (2017). *La sociedad de la distracción*. Recuperado de <https://www.etcetera.com.mx/revista/52215/>
- Harvard Business Review. (2021). *Estuche Serie Inteligencia Emocional HBR: Comunicación*. España: Reverte Management.
- Madison, T. (2019). *Empatía*. España: Tina Madison.

"Tecmilenio no guarda relación alguna con las marcas mencionadas como ejemplo. Las marcas son propiedad de sus titulares conforme a la legislación aplicable, estas se utilizan con fines académicos y didácticos, por lo que no existen fines de lucro, relación publicitaria o de patrocinio".

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Ejecución de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educativo y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.