

Escucha activa

Introducción

Como has ido aprendiendo, la comunicación es una habilidad importante y debe considerarse en diversos campos. La comunicación abierta y constante demuestra profesionalismo. Además, ayuda a generar confianza y respeto; elementos clave para una relación laboral exitosa.

¿Eres bueno para escuchar a los demás?

Es importante establecer que el proceso de *escuchar* es una habilidad que se debe desarrollar poco a poco y que se logra con la práctica constante. Aunque parece que todos escuchamos a los demás, puede que no todos lo hagamos de la manera adecuada. Por lo que es esencial prestar atención a este tema, pues la mayoría de las personas exitosas tienen esta habilidad bien desarrollada.

¿Las piedras comunican?

Sí, una piedra en el camino te puede indicar que cerca hay un río, que alguien la tiró o que por ahí pasó un camión. De ahí que, los objetos inanimados también comunican y esto es significativo, pues el impacto de la comunicación no verbal en un mensaje es superior al 35 %.

¿Crees que las personas que se sienten escuchadas tienen una actitud diferente ante la persona con la que conversan? y ¿escuchar activamente podría generar una comunicación más profunda y significativa?

Explicación

Escucha activa

La responsabilidad más importante en el rol de la persona que comunica es ser buen oyente y ésta se ejerce practicando la escucha activa. Lograrlo requiere desarrollar empatía y otras habilidades.

Para optimizar el proceso de comunicación se requiere de claridad y armonía, partiendo de la empatía, la escucha activa y el respeto mutuo. Además, se necesita hacer énfasis en los aspectos verbales y no verbales. De ahí que, la escucha activa detona la articulación del proceso.

Escuchar con atención es uno de los comportamientos más valorados en la comunicación oral y este aspecto muchas veces es omitido durante el proceso. Algunos autores señalan que prestar atención a los demás transmite la idea de que el mensaje se está codificando correctamente y esto eficientiza el proceso.

Para la Real Academia Española (s.f.-b) escuchar es “dar oídos, atender a un aviso, consejo o sugerencia”. Sin embargo, en ocasiones se comete el error de pensar que oír y escuchar son sinónimos; cuando no lo son. El acto de oír se refiere a un proceso fisiológico, mientras que escuchar es un proceso cognitivo. Además, escuchar solo ocurre cuando elegimos concentrarnos y dar significado a lo que escuchamos.

Por otro lado, se elige el qué escuchar dependiendo del contexto. Es decir, a veces se escucha no solo para entender, sino que también se hace para evaluar y asignar valor a un mensaje. Para hacer efectivo este proceso se debe primero superar, de forma consciente, tres desafíos clave, estos son el estilo, la aprensión y el procesamiento. A continuación, se explica en qué consisten.

1. *Estilo de escucha.* Se refiere al enfoque de escucha predilecto y muchas veces se hace de manera inconsciente. Se puede orientar de distintas formas:
 - a. Contenido. Aplica en quienes aprecian los detalles y disfrutan procesar mensajes complejos y técnicos y además cuestionan.
 - b. Personas. Se atribuye a quienes se enfocan en los sentimientos de sus emisores.
 - c. Acción. Aplica en las personas que se enfocan en el punto en que el hablante está intentando llegar.
 - d. Tiempo. Lo emplean quienes prefieren las conversaciones cortas y veloces. Se suele usar claves no verbales y verbales para indicar a su interlocutor que necesita ser más conciso.
2. *Aprensión de escucha.* Es la ansiedad que se siente por escuchar. La aprensión de escucha puede incrementarse cuando se está preocupado por malinterpretar el mensaje o por cómo el mensaje puede llegar a afectar.
3. *Enfoque de procesamiento.* El enfoque que se usa depende, en parte, de cómo se escucha. La escucha pasiva es el proceso habitual e inconsciente de recibir mensajes. En cambio, la escucha activa tiene un proceso más consciente.

Como podrás notar, la escucha activa requiere práctica y procesos. Para algunos autores, escuchar activamente es un proceso complejo compuesto por cinco pasos. Estos son poner atención, entender, recordar, evaluar y responder a los mensajes recibidos (Verderber et al., 2018).

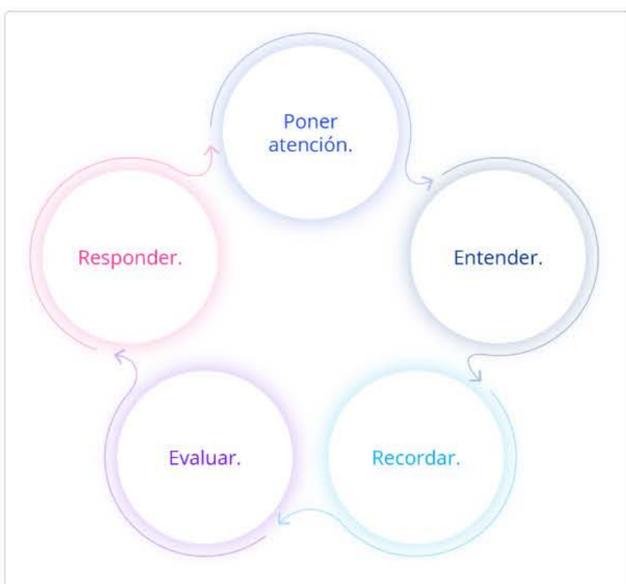


Figura 1. Pasos de la escucha activa.

Poner atención es un proceso intencional de atender a los sonidos, palabras y mensajes no verbales de la persona con la que estamos teniendo una conversación. Nuestro cerebro está diseñado para procesar cuatro veces más rápido las palabras que escuchamos. Esto hace que nuestra mente divague e incluso que estemos pensando en la respuesta, sin haber escuchado todo lo que la persona dirá. Por ello, es necesario entrenarse para lograr poner atención. Hay algunas técnicas que puedes seguir para lograrlo:

1. Prepárate físicamente para escuchar.
2. Resiste a las distracciones mentales.
3. Escucha por completo al otro.
4. Encuentra relevancia personal.

Entender es el resultado de decodificar acertadamente un mensaje. Se requieren algunas acciones para ayudar a dar significado a los mensajes que se reciben.

1. Identificar el punto principal.
2. Realizar preguntas.
3. Parfrasear.
4. Observa el lenguaje no verbal.

Recordar es el proceso de mover la información de la memoria de corto plazo a la de largo plazo. Diversas cosas pueden hacer que recordar sea difícil.

1. Repetir la información.
2. Asociar palabras con frases (mnemotecnias).
3. Tomar notas.

Evaluar es el proceso de analizar lo que oyes y determinar la objetividad del mensaje. Esto incluye comprobación de hechos. Se requieren algunas acciones para lograrlo:

1. Separar hechos reales de inferencias o falacias.
2. Buscar información (comprueba los datos).

Responder es el paso final en la escucha activa. Consiste en el proceso de proporcionar retroalimentación.

Guías de respuesta. Es necesario responder con claves de retroalimentación adecuada una vez que el hablante haya terminado.

1. Guías de apoyo emocional. Alienta a las demás personas en una situación desafortunada.
2. Guía para la crítica. Tus mensajes serán más efectivos si demuestras respeto por quien habla cuando no puedes estar de acuerdo con lo que dijo o cuando es apropiado ofrecer una crítica.
3. Guía para evaluar un discurso público. Puede que te pidan responder a una presentación dada por una persona de tu grupo o por alguien de otra área, ésta deberá ser respetuosa, honesta y útil.

Escuchar activamente implica no perderse en la conversación y estar atento a lo que dice la otra persona (Machado y Rodríguez, 2020). Para ello, es requisito que sigas estas tres acciones:

- Repetir lo que la otra persona dice mentalmente.
- Hacer un resumen de lo que escuchas.
- Intentar y encontrar el mensaje principal que se quiere transmitir.

Los dos aspectos más importantes en la escucha activa son la *empatía* y la *amabilidad*.

En ocasiones se interpreta que la *empatía*, es ponerse en los zapatos del otro. Sin embargo, lo que realmente se busca es ver y escuchar desde sus oídos y ojos. Esto implica que no se verá una situación desde las propias vivencias, creencias o interpretaciones, sino que se buscará entender desde la mente del otro. Las personas que son más empáticas han demostrado que tienen mejores habilidades para la escucha activa, ya que están mucho más atentas a la comunicación verbal y no verbal de la otra persona, pudiendo descifrarla de mejor manera.

El segundo aspecto es la *amabilidad*, definida por la Real Academia Española (s.f.-a) como la cualidad de ser afable, complaciente, afectuoso. Este elemento genera un ambiente de cordialidad y respeto que permite una mejor comunicación y apertura de la persona para expresar sus ideas. Sin duda, esto beneficia de manera importante a la escucha activa.

Cierre

Como pudiste notar, saber escuchar es la principal responsabilidad de quien comunica y es igual de importante que saber escuchar.

En resumen, escuchar es el proceso de recibir, dar valor y retroalimentar mensajes. Para lograrlo debes prestar atención a tu estilo de escucha, aprensión de escucha y enfoque de procesamiento. De esta forma podrás convertirte en alguien que oye de manera efectiva. Además, tu estilo debe enfocarse hacia el contenido, personas, acción o tiempo. La aprensión de escucha es la ansiedad que se siente cuando se intenta escuchar de manera efectiva, lo que puede interferir con el éxito. Mientras que el enfoque de escucha puede ser inconsciente y pasivo; o consciente y activo.

¿Cuántas veces hablas durante el día con las personas que integran tu equipo de trabajo? Seguramente muchas, pero ¿qué pasa cuando alguna persona de tu equipo llega para platicarte un contratiempo que surgió? Una de las reacciones más comunes, es pensar en una solución y compartirla con la persona. A pesar de que la intención sea la mejor, no es la manera más ideal para ayudar a crecer a la otra persona, ya que no se le da sentido de logro ni de impulso en la toma de decisiones. Permítete escuchar activamente a las demás personas, hacerle preguntas e indagar sus opciones, es una excelente forma de generar una cultura de bienestar.

Te invitamos a que continúes el curso de manera que puedas desarrollar actividades que seguramente te servirán para que mejore tu forma de comunicarte.

Checkpoints

Asegúrate de:

- Comprender el concepto de escucha activa.
- Diferenciar el proceso de escucha activa.
- Interpretar las herramientas que mejoran la escucha activa.

Referencias

- Machado, A., y Rodríguez, O. (2020). *Comunicación oral y escrita en la empresa*. España: Tutor Formación.
- Real Academia Española. (s.f.-a). *Amable*. Recuperado de <https://dle.rae.es/amable?m=for>
- Real Academia Española. (s.f.-b). *Escuchar*. Recuperado de <https://www.rae.es/dpd/escuchar>
- Verderber, K., Verderber, R., y Sellnow, D. (2018). *The challenge of effective speaking* (17a. ed.). Estados Unidos: Cengage Learning.

Todos los derechos reservados @ Universidad Tecmilenio

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 Derechos 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 educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá mover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.

