



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación

Trabajo Fin de Grado

**Comunicación
consciente y escucha
activa: pautas para una
mejora de las relaciones
interpersonales**

Alumno/a: Fátima Segura Viedma

Tutor/a: Prof. D. José María Colmenero Jiménez
Dpto.: Psicología

Julio, 2016

Alumno/a: Fátima Segura Viedma

Resumen

La escucha activa es una habilidad comunicativa esencial para la mejora de las relaciones interpersonales. Junto con la empatía y sus componentes, conforma las bases para estar en disposición de comprender la situación, la forma de ver el mundo y las emociones que experimenta otra persona. Tan importante es escuchar como ser capaces de transmitir esa disposición de escucha. Un análisis de las diferentes características de la escucha activa, así como de las claves esenciales para mostrarla y las principales barreras a las que nos enfrentamos, generará una visión de la misma que nos permitirá conocer las destrezas a practicar en situaciones cotidianas para obtener el máximo beneficio de esta habilidad, todo ello con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales.

Palabras clave: Escucha activa, Relaciones interpersonales, Empatía, Comunicación.

Abstract

Active listening is an essential communicative skill to improve interpersonal relationships. Along with empathy and its components, it builds the basis to be willing to understand the situation, the frame of mind and feelings of another person. Being able to show the willing to actively listen is as important as the active listening itself. An analysis of the different listening features, as well as the keys to show it and the main blocks that we must pass, provides a sight that allows to reach a knowledge of the skills that must be practiced in the everyday situations, so as to take the maximum benefit of this ability with the aim to improve personal relationships.

Keywords: Active listening, Interpersonal relationships, Empathy, Communication.

Índice

1. Introducción	4
2. La comunicación y estilos comunicacionales	5
3. La escucha activa y la empatía.....	9
4. Modalidades de escucha activa	16
5. Respuestas de escucha activa.....	20
6. Barreras en la escucha.....	30
7. Conclusiones	37
8. Referencias bibliográficas.....	39

1. Introducción

Uno de los aspectos más importantes en las relaciones interpersonales es la comunicación. Ésta se desarrolla desde el momento en que conocemos a una persona, siendo, frecuentemente, lo que define la calidad de la relación. Si generalizamos la influencia de las habilidades sociales, podremos encontrar que éstas juegan un papel importante no sólo en la vida personal, sino también en disciplinas que necesiten de la interacción, como la enfermería, medicina o la psicología. Parece existir un amplio consenso sobre la importancia de la escucha como un elemento crucial en las habilidades comunicativas. Es evidente que gran parte de las relaciones interpersonales se basan en la confianza, y ésta a menudo depende de la comunicación. A su vez, es posible mejorar la comunicación mediante una adecuada escucha, con lo que esas relaciones se verían beneficiadas.

Por ello, si queremos conseguir una mejora en habilidades comunicativas, primero hemos de comprender de qué tratan estas habilidades, cómo influyen y qué aspectos debemos modificar. En esta revisión teórica se analizará, en concreto, el papel principal del receptor en la comunicación efectiva: la escucha activa. Se trata de una habilidad de gran importancia en el desarrollo de las relaciones interpersonales, por lo que un entrenamiento en escucha activa puede ayudarnos a mejorar estas relaciones. Se expondrán algunas ideas esenciales sobre la comunicación en general, así como los estilos comunicativos que influyen en la actitud de escucha. De manera más extensa, se describirá la habilidad de escucha activa, su relación con la empatía y las principales modalidades de esta habilidad, así como algunas pautas esenciales y barreras a tener en cuenta para lograr el máximo beneficio de la misma, en base a las investigaciones más recientes realizadas sobre el tema.

La situación en la que se requiere de esta habilidad con más frecuencia es aquélla en la que una persona se expone al discurso de otra, quien comenta sus preocupaciones, problemas o ideas en general. Ésta es una oportunidad para poner en práctica las habilidades de escucha activa y mejorar la relación con esa persona.

Por todo ello, desarrollando la habilidad de escucha activa, tendremos una herramienta más para mejorar las relaciones interpersonales. Para lograrlo, primero hemos de tomar conciencia de los déficits que tengamos en la misma, reconocer que dichas dificultades pueden ser solventadas y poner en práctica las destrezas necesarias para mejorarla.

2. La comunicación y estilos comunicacionales

La comunicación es la manera en que los seres humanos construimos la vida social. De hecho, el lenguaje constituye una de las características principales que distingue al ser humano del resto de animales, en términos de comunicación con sus semejantes. El lenguaje está enormemente influenciado por la cultura, a la vez que éste influencia el pensamiento de las personas. Gran parte de la investigación en esta área ha estado centrada en la producción del lenguaje (hablar y escribir), ignorando la parte de recepción (escucha o lectura) quizás por tener un carácter más interno en la persona y menos explícito o más difícil de evaluar.

Es más frecuente que evaluemos las habilidades sociales de las otras personas, en lugar de las propias. Esta tendencia puede llevar a que ignoremos déficits de nuestras propias actitudes, impidiéndonos tomar conciencia de los aspectos que debemos mejorar. Así lo muestran estudios como el de Billings-Gagliardi et al (2001, cit. en Gadacz, 2003), poniendo de manifiesto una tendencia a sobreestimar nuestras habilidades de comunicación interpersonal. En concreto, estos autores exponen que, frecuentemente, restamos importancia a los aspectos que preocupan a otras personas, y que percibimos que lo que decimos a los demás es igual de relevante para ellos que para nosotros. Por esto, es necesario liberarnos por un momento de las propias ideas o preocupaciones, para poder ofrecer y mostrar una atención completa a la otra persona y al mensaje que está emitiendo.

Gadacz (2003) menciona tres razones principales por las que debemos mejorar nuestras habilidades de comunicación.

- Es importante en el área laboral para poder entendernos con las demás personas.
- Necesitamos mejorar nuestras habilidades para aumentar el profesionalismo y reputación en el área.
- Muchas autoridades reconocen su importancia como un aspecto crucial, importante para el reconocimiento.

Cada persona tiende a utilizar un sistema de comunicación peculiar, en función de la visión que haya adquirido sobre el mundo. Esta tipología de estilos conforma los “Estilos de Comunicación Interpersonal”, los cuales dependen mayormente de las características de personalidad y las experiencias adquiridas durante los procesos de socialización. Tazón y Aseguinolaza (2000) agrupan en cuatro estos estilos, describiendo sus fundamentos

psicológicos: pasivo, agresivo, manipulador y asertivo. Afirma que es éste último el que nos permite tener unas mejores relaciones interpersonales.

- Estilo pasivo

Se basa en la creencia de ser inferior a los demás, que los sentimientos y pensamientos propios no son importantes, cobrando más relevancia los ajenos. Suele surgir en personas que se han educado en ambientes autoritarios o muy críticos, donde se les han negado sus necesidades afectivas. Probablemente, desde edades muy tempranas desarrollan un esquema de que no iban a ser queridos independientemente de sus actos, llegando a la conclusión de que no merecían tanto afecto, derechos y oportunidades como el resto de personas. Podemos ver que este patrón ha estado reforzado por la cultura, especialmente en mujeres. El objetivo principal en este estilo comunicacional sería evitar el conflicto con los demás en cualquier situación y a cualquier precio. Esto crea una incapacidad para expresar las propias opiniones o sentimientos, ya que no se consideran valiosos. Como consecuencia, en las interacciones con otros individuos pueden causar sentimientos de protección pero, frecuentemente, con el tiempo y la imposibilidad de conseguir un cambio, terminan produciendo indiferencia. En los casos más extremos, este estilo puede afectar negativamente a las relaciones interpersonales debido a esa pasividad, pudiendo llegar a soportar relaciones abusivas.

- Estilo agresivo

Al contrario que el anterior, este estilo está basado en el pensamiento de ser superior a los demás. No obstante, es frecuente que esta idea sólo esté a nivel consciente, predominando sentimientos de inferioridad inconscientes que se compensan con un comportamiento agresivo. Suele estar presente en individuos que han sido educados en entornos de cierta violencia física o psíquica. Sus necesidades afectivas no se han satisfecho a lo largo de su vida, y tienen dificultades para reconocer tanto las suyas como las de los demás. Ese entorno pudo llevarles a la conclusión de que los objetivos se lograban mediante la lucha o amenaza, nunca mediante la negociación. Pueden percibir a los demás como sus enemigos, contra los que debe “luchar” para conseguir sus objetivos. Consecuentemente, tienen dificultades para escuchar y negociar. Pretenden “ganar” las situaciones sociales sin importarles los demás. Toda la comunicación está basada en expresar sus puntos de vista de manera violenta, ya sea

explícita o implícitamente. Es frecuente que muestren lenguaje no verbal agresivo o tonos muy elevados, pudiendo llegar a la violencia física en casos más extremos. Suelen producir miedo en las personas que no pueden responder a la amenaza, generando siempre sentimientos de ira. Cuando este tipo de personas interactúa con individuos de estilo pasivo, se refuerzan sus conductas mutuamente, con la posibilidad de establecer relaciones interpersonales sólidas, aunque patológicas.

- Estilo manipulador

En este caso, las personas suelen tener la creencia de que es peligroso que los demás conozcan sus intenciones, ya que les pueden impedir lograr sus objetivos. Surge en entornos familiares donde nadie expresa abiertamente sus sentimientos o necesidades, predominando las manipulaciones e inculpaciones. Estas personas pretenden generar sensación de culpa en los demás, aparentando que escuchan cuando algo realmente no les interesa. Con frecuencia intentan dar la impresión de haber renunciado a muchas cosas por otras personas, sin reconocer explícitamente cuando han conseguido lo que se proponen. No suelen exponer claramente sus opiniones, dando a los demás la sensación de que no actúan por ellos mismos, sino por beneficiar a otras personas. Inicialmente, pueden generar buenas impresiones al aparentar preocuparse por los demás. No obstante, con el tiempo, los demás perciben sus intentos de manipulación, creando rechazo.

- Estilo asertivo

En ese caso, los individuos perciben que los propios pensamientos y sentimientos así como los ajenos, son igualmente importantes. Creen en la posibilidad de alcanzar acuerdos mediante negociación. Estas personas se suelen educar en ambientes familiares donde se respetan las opiniones, aun siendo discrepantes, predominando el diálogo y la negociación. Frecuentemente, este estilo también se adquiere mediante un proceso de crecimiento personal. Generan respeto en los demás, éstos saben que la persona va a decir es lo que piensa, sin intenciones de abusar o manipular. Son personas satisfechas consigo mismas y con sus relaciones interpersonales

Como se ha comentado, este último estilo comunicacional se ha asociado con un mayor éxito en la vida interpersonal. Esto sucede gracias a sus características principales: capacidad

de escuchar activamente a otras personas, de decir “no” sin sentir culpa, y habilidad para dar y recibir críticas constructivas, aspectos que no suelen encontrarse en los demás estilos comunicacionales. Además, estos autores afirman que, a largo plazo, las personas que son asertivas acaban siendo más apreciadas al mostrarse más sinceros en sus actos, lo que también contribuye a una mejora en relaciones interpersonales.

No siempre utilizamos el mismo estilo de comunicación, sino que puede modificarse dependiendo de la situación o persona con la que nos comuniquemos. No obstante, todas las personas seguimos generalmente un estilo comunicacional básico que se muestra en situaciones conflictivas, ya que este estilo es el que satisface nuestras necesidades psicológicas y nos permite relacionarnos de una manera en que nos sintamos seguros. Como ya se ha mencionado, un proceso de crecimiento personal puede llevarnos a adoptar un estilo más adecuado si lo ponemos en práctica. Más adelante, se expondrá una serie de pautas que nos permiten desarrollar las habilidades a practicar, a partir de los fundamentos de la asertividad, para conseguir unas mejores relaciones interpersonales. En cuanto al estilo comunicativo asertivo, los autores describen las bases que deben ser interiorizadas para adquirir unas adecuadas habilidades de escucha:

- Una buena autoestima. Reconocer que uno mismo es adecuado como persona, existiendo la posibilidad de equivocarse. No obstante, estos posibles errores no deben afectar a la apreciación global de la persona, sino que constituyen conductas aisladas.
- Respeto mutuo: Todas las personas son importantes y tienen derechos, siendo necesario negociar y acercar posturas para mantener el respeto.
- No buscar vencedores ni vencidos: Las soluciones adecuadas se mantendrán sólo cuando todos ganen, al menos parcialmente.

Por otro lado, autores como Bunkers (2015) hablan del silencio como forma de comunicación, necesario para que la escucha activa sea efectiva. Éste autor defiende que saber utilizar los silencios conlleva diversos beneficios en diferentes aspectos de la vida. En cuanto al silencio como diálogo, el autor mantiene que su objetivo es formar o guiar en una pregunta, cuya respuesta no es conocida por el receptor. La naturaleza de la escucha implica realizar inferencias e intentar comprender el significado de lo que está diciendo la persona. Esto guiaría a nuevas preguntas y el discurso se movería en una nueva dirección. El autor entiende que el silencio previo a esas respuestas está principalmente dirigido a que el emisor busque esa respuesta, probablemente desconocida para ellos.

3. La escucha activa y la empatía

La habilidad de escucha activa es una extensión de las habilidades comunicacionales generales, tratándose de un constructo multidimensional. Sus procesos y efectos se han estudiado desde varias disciplinas. Por un lado, gran parte de las investigaciones actuales ponen de manifiesto la relevancia de esta habilidad en situaciones clínicas, en las que un terapeuta ha de establecer relación con un paciente. No obstante, dichas investigaciones se basan en la evidencia de la necesidad de unas habilidades de escucha adecuadas para la mejora de las relaciones interpersonales.

Los modelos educacionales distinguen dos tipos de escucha: activa y pasiva. En la escucha pasiva, el receptor recibe el mensaje pero sin involucrarse necesariamente con el emisor ni abordar sus problemas, resultando inefectivo (Jagosh, Boudreau, Steinert, MacDonald, y Ingram, 2011). Sería lo que el emisor percibe como “oír”, aspecto que puede interferir en una comunicación efectiva, actuando como barrera para un desarrollo positivo de la confianza que beneficie las relaciones.

La escucha activa se abordará de manera más extensa en esta revisión, ya que es una de las habilidades que produce más efectos positivos en las relaciones interpersonales. Este tipo de escucha ha sido definida de varias formas por numerosos autores. En la investigación realizada sobre el tema, todos ellos coinciden en que la escucha activa se trata de una habilidad no innata, por lo que requiere aprendizaje y práctica.

Algunos de los pioneros en el estudio de la escucha activa fueron Carl Rogers y Richard Farson (1979). Estos autores la describían como una habilidad que aporta numerosos beneficios en las relaciones interpersonales, defendiendo que para conseguir que una escucha activa sea eficiente, la persona debe tener interiorizados los principios básicos de la misma en forma de actitudes. Afirmaban además, que la escucha es una manera efectiva de lograr cambios en la mentalidad de otras personas. A pesar de la tradicional concepción que situaba esta habilidad como una acción pasiva, ellos ya se inclinaban por la evidencia científica que mostraba una mayor madurez emocional y disminución de autoritarismo como resultado en las personas que eran escuchadas. Las personas que escuchan activamente tienden, además, a escucharse a sí mismos más cuidadosamente, haciendo que tengan más claro qué es exactamente lo que piensan y sienten. Muestran una mayor receptividad a la hora de incorporar otros puntos de vista a sus ideas, facilitando también la escucha a otras personas.

Posteriormente, Roberston (2005) define la escucha activa como una habilidad específica de comunicación, la cual engloba dar atención libre. Knights (cit. en Roberston, 2005) define la atención libre como “poner toda la atención y conciencia a disposición de la otra persona, escuchando con interés y apreciando sin interrumpir”. Requiere una intensa concentración y atención a todo lo que la persona está expresando, tanto verbal como no verbalmente. Esto conlleva que la persona que escuche esté vacío de preocupaciones personales, distracciones y preconcepciones.

Hope (2006) define la misma como la habilidad y disposición de una persona para escuchar y entender. En concreto, se refiere a su esencia como un estado mental que engloba prestar una total y cuidadosa atención a la otra persona, evitando prejuicios y reflejando el entendimiento. Una atención plena a lo que el emisor está contando y la manera adecuada de mostrárselo, le hará percibir comprensión por parte del receptor, siendo más probable que la persona se muestre más abierta. De esta manera, si la situación adquiere un valor positivo para ambos, se estará beneficiando la calidad de la relación. Al igual que el resto de autores, defiende la posibilidad de desarrollar la escucha activa aprendiendo y practicando las habilidades que la conforman.

Bodie, Janusik y Valikoski (2008) engloban este tipo de escucha en la perspectiva de la ética, según la cual, el acto de escuchar conlleva un esfuerzo ético para adquirir el punto de vista de la otra persona. Según estos autores, este tipo de escucha se manifiesta en su forma más pura y menos egocéntrica, como una manera de comprender y evaluar a la otra persona.

Para Weger, Castle y Emmett (2010) la escucha activa es el intento de demostrar aceptación incondicional y un reflejo imparcial para la experiencia de un cliente con su terapeuta, siendo una competencia comunicativa fundamental. No obstante, estas definiciones se aplican igualmente a cualquier relación interpersonal.

Todo ello indica que escuchar activamente conlleva un proceso más consciente y deliberado que el simple hecho de oír. Detectar la necesidad de ayuda de otra persona requiere algo más que percibirlo explícitamente. No es suficiente con entender las palabras de un discurso, sino que debemos tener disposición a abandonar nuestro individualismo para ponernos en la situación de la otra persona, así como ser capaces de mostrarlo. Normalmente, las personas tendemos a exponer abiertamente nuestras preocupaciones o ideas cuando sabemos que van a ser escuchadas y, cuando esto ocurre, es frecuente que se perciba al receptor de manera positiva, lo que conlleva una mejora en la relación con esa persona.

En cuanto a las diferencias entre la escucha activa y la escucha pasiva, Tazón y Aseguinolaza (2000) realizan una clasificación de las características de ambas, que puede resumirse en la siguiente tabla:

Escucha pasiva	Escucha activa
Desentenderse si la expresión por parte del emisor es deficiente.	Evaluar el contenido sin preocuparse de los errores en la expresión.
Escuchar datos aislados del discurso.	Escuchar las ideas esenciales del discurso.
Fingir escucha sin esforzarse en entender.	Esforzarse en entender y demostrarlo al emisor.
Distraerse fácilmente de lo que el emisor está diciendo.	Saber concentrarse y luchar contra las distracciones.
Dedicar los intervalos de silencio a pensar en otras cosas.	Dedicar los intervalos de silencio a mostrar entendimiento mediante lenguaje no verbal o resumiendo lo esencial.
Reaccionar desproporcionadamente a las palabras con carga emocional.	No quedar atrapado en las palabras, evaluar los contenidos.
Tender a evaluar o discutir antes de que la otra persona termine su discurso, tratando de dominar sus sentimientos.	No evaluar hasta haber entendido perfectamente al emisor y sus sentimientos.

Como afirma Hoppe (2006), podemos intuir de qué trata la escucha activa, pero es posible que no sepamos exactamente cómo ponerla en práctica. En el campo de la comunicación, ya sea interpersonal o terapéutica, gran parte de los manuales incluyen un tratamiento para la mejora de habilidades de escucha (e.g., Akhtar, 2012; Gardner, 2001; Hoppe, 2006; Tazón y Aseguinolaza, 2000). Se expondrán algunas de las pautas que estos autores describen. Aunque todos coinciden en la mayoría de los aspectos esenciales a tener en cuenta, cada uno de ellos aporta diferentes matices.

La efectividad de la escucha activa ha sido comprobada mediante diversos estudios experimentales en diferentes ámbitos. Johnson, Pearce, Tuten y Sinclair (2003) defienden que

ésta juega un papel crucial en la efectividad comunicativa en situaciones de valoración o asesoramiento, más que cualquier otra habilidad comunicativa. En su estudio experimental, los autores hallaron que los participantes reconocían la dificultad de escuchar en silencio a otras personas, pero que finalmente obtuvieron un gran beneficio con el desarrollo de la habilidad de escucha activa, sintiéndose mejores comunicadores.

Más recientemente, Jagosh et al. (2011) ponen de manifiesto los beneficios, tanto terapéuticos como interpersonales, que conlleva la escucha activa en las relaciones. Así, los participantes en este estudio percibían que la escucha era esencial para que los terapeutas recogiesen la información de manera apropiada, hiciesen un diagnóstico y una buena elección de intervención. Además, veían que la escucha en sí misma era agente curativo y terapéutico, disminuía sus niveles de estrés y ansiedad influyendo positivamente en su salud, y servía como medio para mejorar y profundizar en la relación entre ambos. Esos pacientes crearon una fuerte asociación entre la escucha por parte de sus terapeutas y la relación creada entre ambos, adquiriendo la percepción de que realmente se preocupan por ellos y que son valiosos como personas.

Además, la mayor parte de las investigaciones han hallado una estrecha relación entre la capacidad de escucha activa y la empatía. Esto puede deberse a que la empatía funciona como una motivación para la misma, o bien constituye el antecedente para una buena escucha. Los modelos que describen la escucha empática la consideran como una parte integral en todos los aspectos del proceso. De esta manera, una mejora en la habilidad de escucha activa requiere, a su vez, ser empáticos. La empatía se ha definido tradicionalmente como la habilidad para percibir el punto de vista interno de otra persona con precisión, con el componente emocional y el significado para el otro, como si fuésemos esa persona (Drollinger, Comer y Warrington, 2006).

Akhtar (2012) analiza la escucha empática desde una perspectiva psicoanalítica, describiéndola como el intento activo del analista por comprender las experiencias del paciente, o del emisor en este caso. Akhtar emplea las palabras de Greenson (1960, cit. en Akhtar, 2012), quien afirma que escuchar sin más no es suficiente para una relación satisfactoria. El receptor debe tener la habilidad de deshacerse de la propia imagen, para pasar de escuchar y observar desde fuera a escuchar y sentir desde dentro. Escuchar desde la perspectiva del emisor es la mejor manera de comprender su mundo interior. De igual modo, mantiene que la escucha empática permite recoger información significativa sobre el emisor

de manera rápida. El autor relaciona la empatía con la intuición, afirmando que ambos son métodos para conseguir una comprensión rápida y profunda. Empatizamos para alcanzar sentimientos, y usamos la intuición para alcanzar ideas.

¿Por qué tenemos que escuchar activamente?

Tazón y Aseguinolaza (2000) enumeran una serie de aspectos por los que la escucha activa es beneficiosa en las relaciones, tanto terapéuticas como interpersonales.

- La escucha genera un ambiente de confianza en el que los involucrados se sienten más cómodos.
- Escuchar ayuda a la otra persona a entender mejor sus circunstancias. Darle la oportunidad de hablar de sus problemas o situaciones puede clarificar sus ideas acerca de la misma si son erróneas, a la vez que le proporciona una sensación de desahogo emocional.
- A la vez, escuchar a otra persona nos ayuda a entender mejor su situación, lo que nos permite conocer sus expectativas y creencias, pudiendo ayudarlo en las mismas y ganando seguridad en ambas partes.
- La cooperación se ve favorecida por la otra parte de la relación: al mostrarnos interesados por las preocupaciones, ideas u opiniones de otra persona, ésta adquiere una actitud más positiva hacia el receptor.
- La escucha ayuda a resolver las diferencias de criterio. No se puede estar de acuerdo o en desacuerdo con otra persona si antes no comprendemos su punto de vista.
- Escuchar reduce la tensión de la otra persona. Darle la oportunidad de expresar su opinión o preocupaciones le ayuda a disminuir la tensión interna y hostilidad producida por una situación desagradable.
- Al escuchar, ganamos tiempo para pensar sobre posibles respuestas, tomar decisiones o pensar posibles acciones.

Para saber aplicar correctamente las pautas que guían una escucha activa efectiva, primero hemos de entender qué bases sustentan esa efectividad. Para ello, Rogers y Farson (1979) recurren a la explicación del desarrollo de la personalidad como comparación. Según esta perspectiva, las personas tenemos una imagen o esquema cognitivo de nosotros mismos por el cual nos identificamos. Estos esquemas han sido contruidos a lo largo de nuestra vida

mediante las experiencias vividas, que pueden ser reales o no. Una determinada experiencia aporta pruebas para mantener o cambiar esos auto-esquemas, y la incorporamos a nuestro esquema cuando encajamos con ella, rechazándola en el momento que no sea congruente. Esta imagen no necesariamente es positiva. Por ejemplo, una persona puede tener interiorizada la idea de que no es competente en su trabajo; es probable que si alguien le felicita por su buena labor, rechace el comentario por no ser congruente con su autoimagen. La persona se aferraría a lo que considera su identidad, y este rechazo de las experiencias incongruentes puede llevar a una rigidez comportamental y un desajuste personal.

La escucha activa no pretende cambiar directamente estos auto-esquemas, sino servir de apoyo para que la persona se haga consciente de ellos, generando la posibilidad de tomar una decisión. Este hecho aparece con frecuencia en terapias psicológicas: no es tan efectivo decirle a un paciente que sus ideas son erróneas como hacer que él mismo tome conciencia conforme avanza su discurso sin interrupciones, críticas ni evaluaciones, haciéndole ver simplemente que le estamos entendiendo. El ambiente de escucha que le proporcionamos a la persona le facilitará la seguridad y libertad necesarias para incorporar nuevas ideas. Para crear este ambiente de escucha, Rogers y Farson proponen algunas recomendaciones. Cuando una persona nos cuenta sus problemas, con frecuencia nuestra primera reacción es tratar de hacerle cambiar la manera de ver las cosas mediante palabras. No obstante, con ello, lo único a lo que estamos respondiendo es a nuestras propias necesidades de ver el mundo de una determinada manera, guiando a esa persona a un pensamiento (el que nosotros creemos correcto) sin tener en cuenta sus creencias o las bases cognitivas que guían esas ideas. Si, por el contrario, nos liberamos de la necesidad de influir a los demás a seguir el camino que creemos correcto, entonces nos encontraremos en condiciones de escuchar entendiendo a la otra persona y emplear nuestro potencial de cambio en ella. De nuevo, se pone de manifiesto la necesidad de recurrir a un proceso consciente y deliberado para ofrecer una atención plena que conforme la escucha activa.

Rogers y Farson mencionan algunos de los problemas a los que se enfrentan los escuchantes. Uno de ellos aparece cuando la otra persona les pide explícitamente una opinión o juicio propio. Muchas veces, este supuesto interés por conocer la opinión de la otra persona no es más que la expresión de un sentimiento enmascarado en forma de pregunta, que resulta más aceptada por los demás. De hecho, las opiniones o juicios por parte del receptor, sean favorables o desfavorables, pocas veces son utilizados por la persona. Este aspecto también lo aplican los autores a los ánimos verbales, mencionando que las frases del estilo “*todo va a*

salir bien”, no tienen realmente un efecto en la creencia del éxito sobre una persona que se siente fracasada.

Por otro lado, la escucha activa conlleva un fuerte elemento de riesgo personal: Si nos centramos en entender todo lo que la persona nos está contando, intentamos verlo desde su punto de vista y, en definitiva, ponernos en su piel, corremos el riesgo de cambiarnos a nosotros mismos, cambiar nuestra visión por la de la otra persona, de manera que empecemos a pensar desde su perspectiva abandonando la nuestra. En cierto modo, esto sucede cuando un exceso de empatía acaba afectando de alguna manera a nuestras creencias o ideas.

Para ser capaces de expresar adecuadamente la actitud de escucha, es necesario que el interés mostrado sea sincero. Desarrollar esta actitud de interés en otra persona y mostrarlo adecuadamente, puede no ser una tarea fácil. Debemos ser capaces de liberarnos de las ideas que nos dificultan llegar a entender a otra persona desde su perspectiva. Rogers y Farson defienden que debemos aceptar el riesgo de acabar adoptando la perspectiva de la otra persona. No obstante, otros autores discrepan al respecto de este riesgo en el desarrollo de las relaciones interpersonales. Por ejemplo, Hoppe (2006) menciona que no debemos absorber la información olvidando nuestras propias creencias o ideas. Al fin y al cabo, somos personas con nuestra perspectiva al igual que los demás, y para entender la situación de otra persona no tenemos por qué desechar nuestros propios pensamientos. Además, el hecho de poseer diferentes perspectivas puede resultar enriquecedor para ambos, ya que aumenta el abanico de posibles soluciones a adoptar.

Por otra parte, Rogers y Farson defienden la idea de que la actitud de escucha activa se contagia, siendo más probable que una persona nos proporcione su escucha si nosotros se la ofrecemos. Esto crea las bases para una comunicación satisfactoria y el desarrollo de la confianza, permitiendo que las relaciones resulten beneficiadas.

Más recientemente, Bunkers (2010) cuestiona si nuestra educación realmente nos enseña a escuchar o simplemente se limita a enseñarnos a responder de la manera que se cree correcta. Es cierto que, frecuentemente, se nos instruye a responder a lo que creemos que hemos oído, en lugar de enseñarnos a escuchar lo que realmente está diciendo esa persona. Bunkers comenta las ideas que expone Brady (2003), quien compara la habilidad de escuchar activamente con la meditación, ya que ambos procesos requieren práctica y rigor. Realmente, esta comparación es acertada si recordamos que una escucha es efectiva cuando la mente del

receptor está libre de pensamientos y preocupaciones que puedan interferir en el proceso, además de que, efectivamente, es una habilidad que se puede desarrollar mediante la práctica.

Por su parte, Gadacz (2003), defiende que para conseguir una escucha efectiva, debemos mostrar admiración mediante un alto nivel de competencia, respeto, paciencia y empatía. Estas características son esenciales para ser un buen modelo, especialmente en áreas laborales que exijan buenas habilidades sociales, pero también en la vida personal. Es importante que incorporemos en nuestro sistema de valores esas cualidades de las habilidades interpersonales. Parte de la mejora de nuestras habilidades incluye reconocer la importancia de escuchar activamente a los demás, preguntarles adecuadamente, y no limitarse a lo superficial, sino intentar profundizar en lo que esos problemas o aspectos significan para la persona. A veces pueden no decir explícitamente qué les preocupa, o pueden no expresarlo bien. Abordar las preocupaciones de la persona es uno de los pilares más importantes para mejorar nuestras habilidades interpersonales y de comunicación. Para ello, debemos desarrollar hábitos que impliquen preguntar a la persona, tener y mostrar sensibilidad a la importancia que ésta le da a sus problemas. Debemos ser capaces de diferenciar la información que es importante para nosotros de la que es importante para el otro.

4. Modalidades de escucha activa

La mayoría de investigaciones y revisiones ponen de manifiesto la existencia de varios tipos de escucha activa, siendo necesarias habilidades específicas para ser eficientes dentro de cada subgénero. Se expondrán e integrarán algunas de las perspectivas más relevantes en el estudio de la escucha activa.

Bodie et al. (2008) manifiestan que, actualmente, no podemos afirmar de manera definitiva si cada tipo de escucha tiene una única categoría de habilidades, si son necesarias habilidades particulares para la escucha efectiva en cada subtipo, y si involucrarse en los diferentes tipos de escucha en diferentes situaciones conducen a resultados diferentes.

Bunkers (2010) analiza las 3 modalidades de escucha que expone Brady (2003) denominadas *la experiencia de estar presente, participar en el proceso de consejo y el uso de preguntas estratégicas*.

- La experiencia de estar presente

Hace referencia a escuchar lo que es importante para la otra persona y qué significado tiene esa situación para ella. Para ello, es necesaria una actitud de '*estar ahí*' de manera consciente, ofrecer toda la escucha y dar evidencia de las experiencias de la otra persona. El '*estar presente*' forma los cimientos para una escucha atenta. Varios autores que Bunkers menciona, destacan el papel del silencio en esta modalidad de escucha. Por ejemplo, Feldman (2003, cit. en Bunkers, 2010) entiende el mismo como una muestra de intimidad y confianza. Los momentos de silencio que compartimos con las personas con las que estamos profundamente conectados son una expresión de aceptación mutua, confianza y entendimiento.

- El proceso de consejo

Para describir la actitud que se debe mantener durante la escucha, el autor recurre al ejemplo de una situación hipotética, que denominó *proceso de consejo*. En este, un grupo de personas elige a un líder. Las personas se sientan formando un círculo, en cuyo centro se coloca un objeto, como una vela, sobre el que debe enfocarse el grupo. Otro objeto (por ejemplo, una flor) se va pasando de uno a otro miembro a través del círculo, marcando los turnos para hablar. Solo puede hablar la persona que tiene el objeto en la mano. Mencionan tres reglas: hablar honestamente, ser breves y escuchar desde el corazón. Uno de los retos que proponen es no estar pensando en lo que se va a decir hasta que sea el turno de hablar.

Mediante esta práctica, se pretende llegar a desarrollar una interconexión entre las personas que forman el grupo. En el proceso, las personas deben empatizar, escuchando y hablando de manera profunda, exponiendo la verdad personal en cada momento. También destaca el papel de ser breve y conciso, con la explicación de que todas las personas presentes merecen ser escuchadas.

- Preguntas estratégicas

La formulación de preguntas estratégicas se ha descrito como una manera de facilitar una escucha dinámica (Peavey, 2003 cit. en Bunkers, 2010). Se trata de buscar las acciones que deben realizarse para facilitar un cambio. Escuchar y ayudar a evaluar las evidencias que responden a las preguntas pueden ser una aproximación productiva para lograr un cambio. Este tipo de comunicación promueve la creatividad y participación activa, englobando la

síntesis de nueva información, la creación de energía para el cambio y relacionar ideas. La clave aquí reside en convertir a la otra persona en creadora de soluciones, más que en receptora de las mismas. Describen ocho rasgos que podrían formar estas preguntas estratégicas.

–Una pregunta estratégica funciona como un primer movimiento a través del discurso. Bunkers (2010) cita un ejemplo de Peavey en el que habla de un grupo de personas que trabajan para ayudar en un río contaminado. Aquí, la solución podría venir de la pregunta “*¿Qué harías para ayudar a limpiar el río?*”.

–Estas preguntas estratégicas son las que crean las soluciones. Relacionada con el anterior aspecto, una adecuada pregunta animaría a la otra persona a buscar tantas opciones como sean posibles.

–Evitar preguntar por qué, ya que este tipo de preguntas suelen situar a las personas en una posición defensiva, en lugar de hacerles crear una visión útil para encontrar soluciones. Es preferible centrarse en las soluciones que se pueden llevar a cabo en una situación.

–Evitar las preguntas cuyas respuestas son “sí” o “no”, dado que no permiten que el emisor profundice en sus pensamientos al limitarse a una respuesta simple.

–Dar poder a la persona. Una adecuada pregunta otorga a la persona la oportunidad de crear nuevas posibilidades para uno mismo y para los demás. El autor menciona otra pregunta que Peavey utiliza como ejemplo: “*¿Qué implicaría para ti cambiar en este aspecto?*”

–Preguntar lo “impreguntable”, en el sentido de buscar la raíz de un pensamiento que puede estar sosteniendo todo el problema.

–Una pregunta estratégica debe ser una pregunta simple. Estas preguntas pueden llegar a la clave de un aspecto que ha sido evitada.

–Finalmente, una pregunta estratégica es aquella que respeta a la persona. Asume que todas las personas pueden hacer algo, solo hay que explorar las posibilidades en ellas con respeto y escucha atenta.

Por su parte, Drollinger et al. (2006) describen la Escucha Activa Empática (AEL, del inglés *Active Empathic Listening*) como la modalidad de escucha combinada con empatía, con el

objetivo de lograr una mayor eficacia en la misma. Este tipo de escucha se caracteriza por incluir la habilidad empática al proceso de escucha activa. Como ya se ha comentado, la empatía se define como la habilidad de situarnos en la perspectiva de otra persona, percibiendo sus emociones. En la escucha activa empática existen tres dimensiones: *percibir*, *procesar* y *responder*.

- Percibir es la dimensión más básica de la escucha, que engloba oír las palabras reproducidas por el emisor. En AEL, esta percepción va más allá de oír el mensaje literal, e incluye recibir mensajes implícitos mediante expresiones no verbales como el lenguaje corporal, proxémica y las expresiones faciales.

- Procesar (a veces referido a evaluar) es la segunda dimensión de la escucha, y se refiere a las operaciones cognitivas que realiza el receptor. Durante el procesamiento, los mensajes se organizan y transforman en significativos. El procesamiento engloba la secuencia de actividades que se llevan a cabo en la mente del receptor. Consiste en cuatro funciones: entender el significado, interpretar las implicaciones subyacentes, evaluar la importancia de las pistas presentes y recordar el mensaje actualizando el “material” en la memoria.

Durante el procesamiento, el receptor recibe lo que el emisor está diciendo (comprensión), compara sus primeras impresiones del significado con otros hechos conocidos para detectar el significado real (interpretar), usa información relevante para juzgar el significado probable del mensaje en ese contexto (evaluar), y almacena el mensaje y sus implicaciones en su memoria para usarlo después (recuerdo). Todo esto ocurre casi de manera simultánea mientras se percibe el mensaje y se responde a él.

- Responder es la última dimensión. Se refiere a las señales que el receptor devuelve al emisor, que indicándole que lo ha escuchado. Cuando se reciben las respuestas, los emisores se aseguran de que han sido escuchados, lo que les anima a continuar hablando. Estas respuestas pueden ser verbales o no verbales, como asentir con la cabeza o mostrar expresiones faciales.

Practicando las habilidades correspondientes a esas tres dimensiones, podremos llegar a escuchar y entender mejor a otras personas, facilitando así la mejora de las relaciones.

Shrivastava (2014) realizó un estudio para comprobar si existía una correlación significativa entre los tres elementos de la escucha empática anteriormente relacionados. Además,

pretendía averiguar si la empatía en la escucha podía hacer que la persona fuese más efectiva en la comunicación. En general, el estudio concluye que la empatía juega un rol significativo en la comprensión, lo que confirmaría la existencia de la relación entre al menos los dos primeros elementos de la escucha empática (percibir y procesar). Asimismo, halló que las personas con mayores habilidades de escucha empática eran por sí mismas más emotivas.

5. Respuestas de escucha activa

El propósito de las respuestas de escucha activa es lograr que el receptor demuestre su comprensión por el mensaje del emisor sin emitir juicios, especialmente cuando el receptor se encuentra en la situación de ayudar al emisor (Weger et al., 2010). Al igual que la escucha activa conlleva un proceso de atención deliberado y consciente, demostrar esa disposición a escuchar requiere demostrarla explícitamente, de manera que el emisor perciba esa actitud de escucha. Influyen aspectos como el lenguaje verbal o los gestos faciales, que pueden hacer que el emisor detecte comprensión por parte del receptor, necesaria para una buena comunicación.

En definitiva, lo que se pretende conseguir es que la otra persona sienta que le estamos entendiendo, haciéndole ver que nos situamos en su punto de vista. Una persona puede tener buenas intenciones y, sin embargo, no saber qué hacer exactamente para convertirse en un buen escuchante. Por ello, es necesario conocer las habilidades y comportamientos que conforman la escucha activa, para poder ponerlos en práctica y mejorar.

A la hora de analizar las respuestas de escucha que emitimos, existe un amplio consenso sobre los factores que deben ser tenidos en cuenta sobre las mismas. Así, autores como Stubbe (1998) o Bodie et al. (2008) defienden que el factor más relevante es el contexto en que tiene lugar la interacción. De igual manera, Gardner (2001) afirma que dichas respuestas no deben considerarse como un ítem en sí mismo. Para el autor, el significado de las respuestas no depende tanto de sus cualidades físicas, como forma fonética, prosodia o entonación. Más bien, han de analizarse en el contexto en el que suceden, particularmente el momento y lugar, o examinar aspectos como el turno en el que se emite la respuesta.

Debido a ésta naturaleza dependiente del contexto de las respuestas de escucha, resulta imposible exponer una única clasificación o unas pautas fijas para las mismas, ya que lo que resulta efectivo en un contexto puede no serlo en otro. Además, dada la dificultad de evaluar

objetivamente la escucha por su carácter subjetivo, abstracto e interno, estas respuestas no han sido investigadas como otras habilidades de comunicación. Tampoco tienen un significado convencional concreto, por lo que resulta complicado describirlas. No obstante, se expondrán las ideas y clasificaciones que diversos autores realizan.

La tarea principal es escuchar el mensaje completo. Rogers y Farson (1979) diferencian dos componentes en el mensaje, el contenido verbal en sí y las emociones o actitudes que lo subyacen. Ambos son importantes, y para demostrar al emisor que lo estamos entendiendo, hemos de responder no solo al contenido verbal, sino también al emotivo. Frecuentemente, la persona no necesita contar detalladamente sus problemas, siendo suficiente una respuesta por parte del receptor que refleje que hemos captado el contenido emocional aunque no lo haya mencionado verbalmente. De hecho, es posible que la parte importante del mensaje se encuentre en las emociones subyacentes, no en el contenido verbal. En estas circunstancias, sería más efectivo si nos paramos a pensar “¿qué está sintiendo?”, “¿qué significa esta situación para esa persona?” y responder al contenido emocional con mensajes que pongan de manifiesto empatía como “*debes estar pasándolo mal*”.

Es evidente que no todo el contenido del mensaje se expresa verbalmente. Autores tradicionales como Freud ya hacían énfasis en el análisis del lenguaje no verbal en el papel de la escucha activa. Este tipo de manifestaciones pueden revelarnos una gran parte de la información. Así, expresiones como el titubeo mostrado por una persona mientras intenta comunicar algo puede darnos información sobre sus sentimientos. De igual manera, aspectos como el cambio de inflexión en la voz, la postura corporal, expresiones faciales o manuales, movimiento de las manos/ojos y respiración, han de ser tenidos en cuenta a la hora de interpretar el significado del mensaje.

La comunicación no verbal supone más de la mitad de la información que transmitimos, siendo, además, la parte del mensaje más fiable para la otra persona, debido a su dificultad para ser manipulada voluntariamente. Las investigaciones actuales sobre el tema permiten tomar conciencia de los mensajes no verbales que emite inconscientemente el receptor en las situaciones comunicativas, que el emisor va a percibir. Estos conocimientos nos permitirán adecuar los mensajes a las circunstancias, para lograr unas relaciones interpersonales más satisfactorias. Así, aparte de la valoración, las respuestas de escucha proporcionan información no sólo sobre cómo se ha recibido esa información, sino también sobre cómo esas respuestas de escucha en su totalidad proyectan las posteriores acciones en la

conversación. Por ejemplo, mostrarse de acuerdo o en desacuerdo con alguna idea mencionada puede hacer que el emisor continúe hablando o que, por el contrario, permanezca en silencio. No es necesario comunicar esto mediante estructuras semánticas precisas, siendo suficiente expresarlo a través de respuestas breves (Gardner, 2001).

Stubbe (1998), atribuyó la misma importancia a las respuestas de escucha verbales que a las no verbales. Añadió a la categoría de Rogers y Farson otras respuestas no verbales, como emitir algunos monosílabos o expresiones cortas que hiciesen continuar el discurso del emisor. El receptor elige entre una serie de respuestas de escucha dependiendo de aspectos como el contexto de la interacción y el estilo y metas específicos de cada individuo en la conversación. Asimismo, el autor manifiesta que existen diferencias en las normas grupales o estilos de interacción, los cuales influyen en cómo un determinado feedback es percibido en diferentes contextos.

En relación a esto, Fitzgerald y Leudar (2010) realizaron un estudio que pone de manifiesto que las respuestas breves de escucha emitidas por receptores terapeutas, del estilo '*mmmh*', hacen que el emisor sienta que la otra persona le está comprendiendo. Consecuentemente, el emisor se animaba a continuar hablando y ello facilitaba la mejora de la relación entre ambos. Similares resultados encontraron Edwards, Peterson y Davies (2006) en su estudio, en el que participaron personas de enfermería. Los autores hallaron que los terapeutas reconocían la mejora de las relaciones establecidas con sus pacientes, mejorando asimismo la adherencia a los tratamientos.

Gardner (2001) analizó las respuestas breves de escucha en la lengua inglesa. Expone algunas de las diferencias culturales en las respuestas monosilábicas, encontrando que estas respuestas breves son muy usadas en el inglés australiano y británico (ej: '*Hmmm*'), siendo menos común en el inglés americano.

No obstante, no todas estas respuestas verbales tienen como finalidad apoyar al hablante, siendo frecuente que las respuestas cortas sean utilizadas también cuando una persona no desea participar en la conversación (Zimmerman y West, 1975 cit. en Stubbe, 1998).

Por otro lado, a pesar de la popular creencia de que la escucha por sí sola no es efectiva para tratar con las personas, Rogers y Farson defienden la idea de que ésta es la que realmente expresa lo que el hablante necesita. Así, cuando escuchamos, estamos en realidad diciendo que lo que esa persona siente y expresa es importante, y que no lo juzgamos aunque podamos no estar de acuerdo con sus ideas. En definitiva, se trata de *demostrar* al hablante mediante

nuestra actitud que sus pensamientos e ideas merecen ser escuchadas, siendo esto más efectivo que intentar convencerle verbalmente de que le estamos entendiendo. Nuevamente, se pone de manifiesto la importancia de escuchar activamente sin juzgar y desde el respeto, como requisito para comprender y mostrar confianza a la otra persona.

Por su parte, Stubbe (1998) defiende que las respuestas de escucha que emitimos se sitúan en un continuo o gradiente que refleja el grado de involucración en lo que expone el hablante. En un extremo del continuo sitúa las respuestas emocionalmente neutrales, que expresan un apoyo mínimo en términos de interacción. Esto incluiría señalar la atención, entendimiento y disposición de seguir escuchando o negociar un tema en concreto. Aquí se incluyen también las respuestas en las que el escuchante completa de manera neutral las frases del hablante, de manera que éste simplemente mantenga el turno de palabra (Bublitz, 1988 cit. en Stubbe, 1998). Conforme se avanza a la derecha del continuo, se situarían las respuestas verbales que manifiestan explícitamente el apoyo y que expresarían un rango de significados afectivamente positivos, como simpatía, interés, sorpresa o entusiasmo, acorde al nivel de involucramiento del receptor con el mensaje del emisor. Este modelo proporciona un medio para diferenciar entre diferentes grados de involucración y afecto positivo con el hablante en conversaciones informales. No obstante, y retomando la influencia del contexto en la interacción, el autor manifiesta que la forma de la respuesta no tiene relación directa con el significado, siendo siempre susceptible de ser interpretado en función del contexto en que tiene lugar.

Siguiendo esta línea, el mismo autor realizó un análisis de las diferencias culturales en las respuestas de escucha. Identificó diferentes patrones de respuestas en función de la cultura. Por ejemplo, uno de sus hallazgos fue que los japoneses mostraban un mayor rango de respuestas de escucha, atribuyéndolo a un mayor interés de los mismos por mantener las interacciones armoniosas. En los estudios tradicionales en los que interactuaban japoneses con americanos, los americanos percibían a los japoneses como más pacientes, atentos y educados en términos de escucha, en contraposición a sus homólogos americanos.

En cuanto a las pautas para mostrar una escucha activa, existen varias clasificaciones realizadas por diversos autores. Por ejemplo, Tazón y Aseguinolaza (2000) describen estas pautas en base a los fundamentos de la asertividad expuestos anteriormente por el mismo autor:

- Mantener el contacto ocular con la otra persona mientras está hablando.
- Indicar que estamos escuchando mediante gestos verbales (“*sí, entiendo...*”) o no verbales (como asentir con la cabeza).
- No rellenar los silencios con intervenciones innecesarias. Animar a que siga hablando con gestos verbales o no verbales, o formulando preguntas sobre el tema.
- Periódicamente, resumir lo que dice la otra persona para demostrarle que le estamos entendiendo y para corregir posibles errores de comprensión.
- No mostrar acuerdo o desacuerdo en cada punto que exprese, sino al final del discurso. Hasta ese momento, es suficiente con indicar que lo estamos entendiendo.
- No desplazar la conversación del tema mostrando desacuerdo (por ejemplo, diciendo “*yo no lo veo así porque...*” o hablando de uno mismo (“*lo mismo me pasó a mi cuando...*”).

Roberston (2005), por su parte, propone otra posible clasificación de las principales respuestas de escucha:

- Lenguaje corporal atento
 - Postura y gestos que muestren implicación y compromiso con el mensaje.
 - Movimiento y postura corporal adecuados.
 - Expresiones faciales adecuadas. En este aspecto coincide con autores como Tazón y Aseguinolaza (2000) defendiendo que estas expresiones deben ir en consonancia con el mensaje de la otra persona, siendo uno de los aspectos más importantes de la empatía.
 - Contacto ocular. Al igual que Tazón y Aseguinolaza (2000), afirma que el mantenimiento del contacto ocular expresa interés por lo que está diciendo la otra persona. Su carencia puede ir asociada al rechazo por el otro, al pensar que no está siendo escuchado.
 - Ambiente sin distracciones.

- Habilidades de seguimiento (darle espacio para exponer el discurso a su propia manera).
 - Ofrecer la impresión de interés y ‘puertas abiertas’.
 - Ánimos verbales mínimos.
 - Preguntas infrecuentes, espaciadas y consideradas.
 - Silencios atentos.

- Habilidades de reflejo (devolver las emociones y/o el contenido mostrando entendimiento y aceptación).
 - Devolver el contenido verbal y emocional.
 - Resumir los aspectos principales de la información.
 - Parfrasear (comprobar periódicamente que se está comprendiendo la información).
Esta es una manera de asegurar que realmente hemos entendido a otra persona, devolviéndole con nuestras propias palabras la información que nos ha ofrecido. Es preferible asumir que no hemos entendido algo hasta que podamos demostrarle a la otra persona que realmente se ha comprendido.

A este respecto, Weger et al. (2010) realizaron un estudio experimental en el que pretendía comprobar en qué medida la habilidad de parafrasear el mensaje influye en la percepción de escucha activa, atracción social y satisfacción comunicativa. Compararon los resultados con un grupo control, en el que sólo se mostraba agradecimiento tras un discurso de los participantes. Definieron la variable independiente “atracción social” como la creencia de que pasar tiempo con esa persona es algo agradable. La “satisfacción comunicativa” se conceptualizó como la percepción que posee una persona de que su experiencia durante la interacción con otra, proporciona refuerzos positivos y cumple sus expectativas. Encontraron que las tres variables dependientes medidas se vieron influidas positivamente por la habilidad de parafraseo. Los autores consideran que parafrasear el mensaje del emisor es un elemento común en todos los tratamientos de escucha activa y empática.

Siguiendo con las pautas para mostrar una escucha activa, Hoppe (2006) describe 6 diferentes habilidades: prestar atención, no juzgar, reflejar, clarificar, resumir y compartir.

- Prestar atención

Uno de los objetivos principales en la escucha activa es proporcionar un ambiente confortable, permitiendo a la otra persona pensar y hablar. Prestando atención tanto a nuestro propio comportamiento como al de la otra persona creamos las condiciones necesarias para un diálogo productivo. El autor menciona varias áreas a las que debemos atender:

- El propio punto de vista: Cultivar un conjunto mental de escucha activa. Ponerse en la piel de persona que escucha y aprende. Estar presente, centrado en el momento. No olvidar que la intención es conectar y entender (no interrogar) a la otra persona. Trabajar desde el respeto, dejándonos empatizar con la otra persona. Es necesario estar cómodos con el silencio. Recordar que necesitaremos resumir con precisión las ideas, preocupaciones y sentimientos que muestre la otra persona, por lo que hemos de estar preparados para hacerlo al final del discurso.
- El propio lenguaje corporal: Mantener un contacto ocular adecuado. Mostrar interés, inclinarse ligeramente hacia delante. Mantener una posición corporal abierta. Ofrecer afirmaciones no verbales, como asentir con la cabeza para mostrar entendimiento. Sonreír cuando sea congruente con el contenido del mensaje. En definitiva, mostrar entendimiento y hacer que la otra persona desee continuar hablando.
- La otra persona: Observar y escuchar de manera efectiva requiere atención. Prestar una buena atención al comportamiento verbal y no verbal en la otra persona con el objetivo de capturar la información importante que ofrece, y posteriormente darle sentido. Frecuentemente existen pistas que expresan el tipo de emoción subyacente a la perspectiva que la otra persona está mostrando, así como el nivel de esa emoción. Prestar atención al tono de voz, intensidad, volumen, expresiones faciales y postura física. Detectar cambios en su cuerpo, lenguaje y voz. Centrándonos en la otra persona mientras estamos presentes en el momento, podemos mostrar que nuestro propósito principal es entender su punto de vista.

- No juzgar

La escucha activa requiere tener una mente abierta. Debemos estar abiertos a nuevas ideas, perspectivas y posibilidades. Incluso cuando un buen escuchante tiene clara sus ideas y pensamientos, debe evitar juzgar, guardarse las críticas y evitar discutir o intentar vender su postura de manera directa. El autor expone que debemos decirnos a nosotros mismos *“estoy aquí para entender cómo ve el mundo la otra persona. No es el momento de juzgar o exponer mi perspectiva”*.

Evitar los juicios es particularmente importante cuando existe tensión en el diálogo. Es preferible mostrarse cómodos sin hablar que saltar inmediatamente ofreciendo soluciones a los problemas que se nos expone. Esto no significa que estemos de acuerdo, simplemente que estamos intentando entender.

–Practicar la empatía: De nuevo, la empatía consiste en la habilidad de ponerse en la piel de otra persona, evitando los juicios sobre su situación. Demostrar empatía es el comportamiento que expresa nuestra disposición a entender la situación de la otra persona. El autor expone los ejemplos de decir *“yo también estaría emocionado si tuviera esa opción”*, o *“debe ser bastante difícil tomar una decisión así”*. En definitiva, se trata de que la otra persona vea sus sentimientos reflejados en quien le está escuchando.

–Exponer la propia apertura mental: Mostrar explícitamente nuestra intención de ponernos en su perspectiva, con afirmaciones simples como *“mi punto de vista es diferente y quiero entender el tuyo”* o *“mi objetivo es entenderte, no juzgarte ni tomar una decisión por ti”*.

–Reconocer las diferencias: Cada persona tiene una perspectiva en una determinada situación, influidos por la experiencia, cultura y demás circunstancias que contribuyen a crear una manera de pensar. Debemos reconocer la intención de entender esos aspectos a través de su visión.

–Ser pacientes: Ralentizar el paso para permitir que la otra persona elabore y exponga sus ideas. No acelerar la velocidad de la conversación. Estar abierto a las pausas y mostrarse cómodo con los silencios.

- Reflejar

Actuar como si fuésemos un espejo para la otra persona, reflejando la información expresada y emociones sin necesidad de mostrarnos de acuerdo ni en desacuerdo. Hoppe también defiende la idea de que parafrasear periódicamente y devolver las emociones del emisor es una manera de indicar que estamos escuchando y entendiendo, en lugar de asumir que entendemos o que la otra persona sabe que la hemos escuchado. Esta habilidad de reflejar el contenido del mensaje incluyendo sus emociones, crea una buena relación permitiendo profundizar en la persona.

–Parafrasear la información: demostrar que estamos siguiendo el discurso repitiendo con nuestras palabras las ideas básicas que está mencionando, enfatizando los aspectos más relevantes. Respuestas como *“lo que estoy entendiendo es...”* o *“déjame asegurarme de que entiendo lo que estás diciendo...”* nos permite identificar posibles malinterpretaciones, así como hacerle ver a la persona que estamos comprendiendo lo que dice.

–Parafrasear emociones: identificar el sentimiento que acompaña al contenido es igualmente importante, aunque puede resultar más difícil. El contenido emocional del mensaje puede estar integrado en las palabras que usa, pero también en el tono de voz, el lenguaje corporal o una combinación de aspectos tanto verbales como no verbales. Esto permite mostrar a la otra persona que estamos tratando de entender cómo se siente con lo que está contando, pero también puede ser útil para ayudarle a ver que está experimentando unos sentimientos de los cuales puede no ser consciente. Algunos ejemplos de paráfrasis de emoción pueden ser *“pareces tener dudas sobre...”*, *“me parece que te sientes bastante feliz por...”*, *“suena como si te sintieras un poco frustrado...”*.

- Clarificar

Resolver algún aspecto que resulte ambiguo o no haya quedado claro. El autor indica diferentes tipos de preguntas para lograrlo.

–Preguntas cerradas: estas preguntas guían a la otra persona hacia una determinada idea para cubrir algún aspecto ambiguo. También animan a reflexionar en lugar de justificarse, defender una posición o tratar de encontrar una respuesta correcta. Este

tipo de preguntas no pueden ser respondidas mediante “sí” o “no”. Ejemplos de las mismas serían “¿Qué piensas sobre...?”, “¿Qué te hace llegar a esa conclusión?”, “¿Qué crees que pasaría después?”

–Preguntas aclaratorias: ayudan a asegurar que estamos entendiendo y aclarar posibles confusiones, contribuyendo a que el emisor hable con precisión. Engloba las preguntas sobre *quién, qué, por qué, dónde, cuándo, cómo*, aunque no son las únicas. Otros ejemplos podrían ser “¿estás hablando sobre...?”, “creo que me he perdido algo, ¿podrías repetirlo?”, “no estoy seguro de haberlo entendido, ¿puedes explicármelo de otra manera?”.

–Preguntas exploratorias: tratan de introducir nuevas ideas o sugerencias. Pueden resaltar ciertos detalles, y a veces contienen un matiz que puede entenderse como un reto. Realizando este tipo de preguntas invitamos a reflexionar sobre una respuesta en lugar de decirle a la otra persona qué tiene que hacer. Esto contribuye a que la persona perciba y desarrolle su propia capacidad de decisión y solución de problemas. Un ejemplo de estas preguntas en una situación determinada podría ser “¿Cómo de directo fuiste al hablar sobre las posibles consecuencias?”

- Resumir

De nuevo, es importante comentar con otras palabras las ideas principales conforme avanza el discurso. Esto ayuda a la persona a percibir explícitamente sus asuntos principales, confirmando que lo estamos entendiendo desde su punto de vista. El autor recalca que un resumen no implica acuerdo o desacuerdo, simplemente permite ordenar la información que se ha expuesto. También puede guiar hacia preguntas adicionales como transición a la solución de un problema.

El autor menciona una manera de comenzar el resumen de lo que hemos entendido: “*Me parece que tu preocupación principal es...*” o “*...esto parece ser la clave de lo que estás expresando*”. También menciona la posibilidad de pedirle a la otra persona que exponga el resumen.

- **Compartir**

Un escuchante no tiene por qué absorber la información pasivamente olvidando sus propios sentimientos. Simplemente es una parte más de la conversación con sus propias ideas. Una escucha activa efectiva implica entender primero a la otra persona y, después, ser entendidos. Esto puede resultar difícil para personas que desempeñan un rol de liderazgo, ya que pueden caer en el error de creer que los demás deben entenderle primero, para así conseguir su apoyo.

Una vez que el receptor alcanza una clara comprensión desde la perspectiva de la otra persona, entonces es el momento de introducir las propias ideas, sentimientos o sugerencias, pudiendo estas ser similares o no. Es el momento de compartir nuestro punto de vista y colaborar en las soluciones y los pasos posteriores.

6. Barreras en la escucha

Las deficiencias en habilidades comunicativas e interpersonales nos llevan a un debilitamiento de la confianza que otras personas depositan en nosotros. Unas pobres habilidades sociales como consecuencia de una escucha inadecuada pueden tener efectos negativos significativos, tanto en el ámbito laboral como personal. Algunos estudios comentados por Gadacz (2003) encuentran que los trabajadores con déficits de habilidades interpersonales sufrían más estrés, resultando en insatisfacción con su profesión. También tenían efectos negativos con sus compañeros de trabajo, pacientes y otras personas, además de dar la impresión de poca profesionalidad. Ciertamente, si una persona no tiene las habilidades comunicativas para mostrar sus conocimientos en un área, es probable que no sea tenido muy en cuenta o que consiga el efecto contrario. Se convierte en un mal modelo para los otros y, por tanto, perpetúa sus problemas.

Como ya se ha comentado, la escucha activa es una extensión de las habilidades comunicacionales generales, englobando tanto la comunicación verbal como no verbal. En cierto modo, la escucha activa se caracteriza más por lo que no se hace que por lo que se hace. Esto sucede porque una escucha activa efectiva requiere que el receptor evite respuestas comunes mientras escucha, incluso internamente, y éstos son hábitos difíciles de romper. En otras circunstancias, muchas de estas respuestas inadecuadas podrían ser apropiadas, pero en la escucha activa se han de evitar, por suponer una barrera en la escucha activa efectiva. Estas

barreras se han denominado originalmente “road blocks”. Roberston (2005) las clasifica de la siguiente manera:

- Juzgar

- Criticar.

- Poner etiquetas o juicios.

- Elogiar de manera evaluativa.

Rogers y Farson (1979) ya mencionaron que la mayor barrera para una comunicación interpersonal es la tendencia del receptor a evaluar, aprobando o desaprobando desde su única perspectiva. Esto sucede especialmente cuando el discurso del emisor está ligado a fuertes emociones.

Roberston compara las etiquetas evaluativas con la barrera que existe frecuentemente entre médicos y pacientes en ámbitos sanitarios, aunque afecta igualmente a las relaciones interpersonales cuando una persona siente que está siendo criticada. Siguiendo con el contexto médico, un ejemplo de ello es cuando nos referimos a una persona por alguna enfermedad que posee. En el momento en que decimos que alguien es ‘autista’, ‘epiléptico’, etc. estamos definiéndola por una sola característica, ignorando el resto de experiencias, talentos, debilidades o rasgos de personalidad, reduciéndola a su enfermedad. De igual manera, las etiquetas sociales que definen a las personas en base a una característica determinada, provoca un sentimiento de ser juzgado. Si en lugar de pararnos a escuchar y comprender a una persona nos guiamos por una determinada característica para inferir otros rasgos, estamos construyendo una barrera que nos impedirá profundizar en los aspectos que pueden ser importantes, llevándonos, a su vez, a no escuchar a esa persona. Esto, naturalmente, dificulta una comunicación efectiva, influyendo negativamente en la relación interpersonal.

- Sugerir soluciones

- Dar órdenes.

- Amenazar.

- Dar lecciones de moral.
- Realizar preguntas excesivas o inapropiadas.
- Decir qué debería hacer.

Según Roberston, esto, aparte de dificultar las relaciones interpersonales es especialmente problemático en áreas como la medicina. Aunque el paciente acude al médico normalmente en busca de respuestas, puede haber riesgos en sugerir soluciones, ya que implícitamente se le está haciendo pensar *'no puedes resolver el problema, pero yo soy más que tú, así que tengo que hacerlo yo por ti'*. Esto crea un sentimiento de inferioridad en la persona, resultando insultante para la inteligencia y emociones del que expone sus problemas. En el ámbito de las relaciones interpersonales, la sugerencia de soluciones puede conllevar los mismos problemas. Con frecuencia, lo que una persona necesita en un momento determinado no es solucionar sus dificultades, sino tener apoyo emocional y sentirse comprendida. Respuestas del tipo *"deberías hacer..."*, *"¿por qué hiciste...?"*, o *"no deberías pensar..."* no resultan empáticas, creando sentimientos de culpa o inferioridad en la otra persona.

Cuando alguien nos está contando un problema y, al principio del discurso vemos la solución, lo más adecuado según Weger et al. (2010) es preguntar si ha probado esa solución. Si la respuesta es positiva y el intento ha fallado, entonces preguntamos por los factores que han podido influir en que fallara. Si el emisor responde que no lo ha intentado, entonces se le pregunta por los factores situacionales que le hayan impedido proceder con esa solución. Para estos autores, este intento de sugerir soluciones es solo apropiado cuando el emisor se muestra receptivo a las mismas. De lo contrario, si las bloquea o rechaza, intentar sugerir soluciones solo conllevará frustración para ambas partes.

A este respecto, se ha demostrado que sobreestimamos el tiempo que empleamos en hablar y proporcionar soluciones, sin apreciar la importancia de escuchar y abordar las preocupaciones de la otra persona. Lo más importante en las relaciones interpersonales no es la cantidad de tiempo empleada en la interacción, sino la calidad del mismo en cuanto a su significatividad y provecho, aspectos que se pueden lograr mediante una escucha activa efectiva (Laidlaw et al, 2001 cit. en Gadacz, 2003). Como ya se ha comentado, la percepción del emisor de ser comprendido por el receptor beneficia en gran medida la comunicación y confianza, por lo que debemos centrarnos en este aspecto más que en el hecho de dar soluciones.

- Evitar las preocupaciones del emisor

- Desviar el tema de preocupación.

- Exponer argumentos lógicos.

- Tranquilizar.

Este tipo de barreras niegan a la persona la oportunidad de hablar de sus problemas, o lo que es peor, intenta convencerla de que realmente no son problemas serios, con lo que se sienten culpables por preocuparse.

Evitar las preocupaciones del emisor puede ser una acción consciente o inconsciente. En ocasiones, la persona simplemente no detecta las señales que el emisor le trasmite cuando pide implícitamente que le escuchen. Sin embargo, otras veces ocurre de manera consciente. Quizás el receptor percibe el problema demasiado difícil de manejar, o simplemente no tiene ganas o tiempo para invertirlo en los problemas de la otra persona. Otras veces, el receptor simplemente desea mantener la conversación sobre áreas en las que se sienta cómodo.

Pueden existir diversos motivos por los cuales el receptor considera inapropiado escuchar los problemas de la otra persona. En ese caso, es preferible reconocer que en ese momento no estamos en condiciones de escucharlo como se merece y posponerlo. Roberston enfatiza el gran efecto positivo que provoca en el receptor el hecho de que el emisor reconozca explícitamente su indisposición a tratar algún tema, aplazándolo a otro momento en el que pueda garantizar que tiene toda su escucha.

Por otro lado, Hoppe (2006) defiende que algunas habilidades y comportamientos de escucha activa pueden ser fácilmente asociados con actitudes de cortesía, como el hecho de no interrumpir un discurso. Sin embargo, otras habilidades (como formular preguntas aclaratorias) resultan menos familiares, por lo que podría ser necesario enseñarlas y practicarlas. El autor expone las barreras a las que podrían enfrentarse las personas que desean mejorar su habilidad de escucha activa:

- Presiones externas

Naturalmente, el ambiente externo puede dificultar la escucha. No solo las condiciones físicas, sino también las demandas diarias que puede tener un escuchante, especialmente en ámbitos como la medicina o la psicología, en los que la persona está expuesta continuamente a los problemas de otros. Al mismo tiempo, una de las habilidades cruciales para enfrentarnos a estas condiciones, es solicitar activamente información, al igual que reconocer la propia dificultad para escuchar.

- Ausencia de conocimiento práctico

La escucha como habilidad ha sido frecuentemente ignorada. El énfasis en la efectividad comunicativa en diversas situaciones ha sido puesto en la parte de expresar un mensaje, más que en recibirlo. Ciertamente, se han hecho menos esfuerzos en asegurar que el receptor recibe con precisión el mensaje de otras personas.

- Situación personal

Con frecuencia, las experiencias vividas y la personalidad filtran la información, interpretándola en función de nuestras propias circunstancias, resultando en una dificultad para alcanzar una escucha efectiva desde la perspectiva de la otra persona.

- Tiempo y lugar

La escucha se hace más difícil cuando emisor y receptor no se encuentran en el mismo lugar. Por ejemplo, las conversaciones telefónicas o a través de video-llamada se vuelven impersonales, perdiendo total o parcialmente el mensaje que se expresa verbalmente.

- Emociones

Cuando una persona expresa fuertes emociones, puede haber una tendencia a reaccionar de manera desproporcionada. Es mejor utilizar la escucha activa para aliviar tensiones, abordar conflictos y encontrar una base común para resolver los problemas. Cuando las emociones

son muy débiles, también puede dificultar una escucha efectiva. Por ejemplo, podemos tener emociones negativas o simplemente falta de respeto hacia la otra persona, lo que va resultar un gran reto escucharle sin juzgar y con paciencia. Las emociones siempre juegan un papel en la interacción, y un buen receptor debe ser capaz de manejarlas en uno mismo para lograr que los demás manejen las suyas. Shrivastava (2014), menciona que las dificultades para distanciarse de los propios sentimientos podrían entorpecer el entendimiento de otras personas.

- Diferencias culturales

Como se ha comentado anteriormente, la manera en que nos comunicamos está profundamente conectada a nuestro contexto cultural. Cuando hablamos o trabajamos con personas de distinta cultura, los comportamientos naturales pueden ser malinterpretados o crear problemas inesperados. De igual manera, las pautas de la escucha activa pueden resultar sesgadas culturalmente. La escucha activa nos puede permitir una mejor comunicación en diversas situaciones culturales, pero es importante tener en mente nuestras posibles asunciones e interpretaciones.

Otra categorización de estas barreras la realizan Tazón y Aseguinolaza (2000), quienes mencionan factores ambientales y personales como los principales influyentes en las interacciones. Naturalmente, los factores ambientales como los ruidos externos o un entorno inadecuado no siempre podemos controlarlos, pero sí podemos prestar atención a los factores personales para minimizar su impacto negativo:

- Área física

Estar físicamente cansado, sediento o somnoliento, conllevará dificultades para poder escuchar. Por ello, es conveniente intentar estar en las condiciones más favorables posibles.

- Área emocional

Es común que cuando escuchemos a alguien contar un acontecimiento doloroso, su historia nos evoque nuestros propios sentimientos experiencias personales similares. Esto impide que escuchemos con atención, facilitando un impulso a interrumpir a la otra persona para mencionar los sentimientos o recuerdos que nos evoca. Esto hace que la otra persona interrumpa su discurso, obligándole a cambiar el foco de atención a quien era el receptor. Por ello, es importante poder apartar los sentimientos propios en un momento concreto para poder escuchar a otra persona.

El autor menciona algunos de los bloqueos emocionales más frecuentes que dificultan la escucha:

- Ansiedad al preocuparse por uno mismo, por cómo es recibido o cómo ha de responder.
- La distancia emocional que surge especialmente por la dificultad para profundizar en los sentimientos de los demás. Puede existir una tendencia a huir de temas comprometidos a nivel emocional.
- La impaciencia, impulsividad o nerviosismo que puede llevar a dificultar que la otra persona se exprese o que no termine las frases a su ritmo.

- Área cognitiva

Por alguna razón, ciertos problemas pueden no ser entendidos por la otra persona. Las ideas irracionales, otros pensamientos o prejuicios suelen ser aspectos que obstaculizan una escucha activa.

7. Conclusiones

En este trabajo se ha tratado de exponer que existen diferentes puntos de vista en cuanto a las habilidades necesarias para conseguir un mayor éxito en las relaciones interpersonales. Además, cada una de estas perspectivas se basa en definiciones diferentes de la escucha. Puede resultar tentador pensar que debemos encontrar una única definición de la escucha. Sin embargo, el desarrollo de múltiples definiciones puede también ser útil para propósitos particulares en cuanto a avances teóricos. Si, como se ha tratado de ilustrar, la escucha ha sido estudiada como un constructo multidimensional, entonces es más deseable tener múltiples definiciones que reflejen su naturaleza, aunque esta revisión se haya centrado particularmente en la perspectiva interpersonal.

Una gran ventaja es que, como se ha podido ver, la escucha activa es una habilidad potencialmente mejorable, por lo que cualquier persona podría ponerla en práctica y beneficiarse de ella. Siendo además, una habilidad fundamental para lograr unas relaciones interpersonales satisfactorias, resulta evidente la necesidad de ponerla en práctica para conseguir el máximo beneficio.

Aunque pueden existir ligeras variaciones entre las diversas investigaciones sobre respuestas efectivas en la escucha activa, todas ellas coinciden en algunos elementos. El aspecto en el que parece existir mayor acuerdo entre los diversos autores es la efectividad de reflejar las ideas o emociones de la otra persona, con las propias palabras del receptor, obviamente, sin introducir juicios. También existe consenso en la expresión del lenguaje no verbal que indique una escucha empática. Las preguntas aclaratorias para animar al emisor a seguir hablando, también parecen resultar adecuadas en estos contextos. La gran mayoría de autores coinciden en la importancia de nuestro entendimiento y aceptación hacia la otra persona, como elemento crucial de la escucha activa.

De igual manera, existe un gran acuerdo respecto a los impedimentos a la hora de escuchar efectivamente. Parece haber un amplio consenso en la importancia de las propias emociones y experiencias como principales barreras en este tipo de comunicación.

No obstante, las habilidades que se han expuesto no serán útiles si no existe un interés sincero por la otra persona. Si esto no sucede y simplemente fingimos interés, es probable que el hablante comience a mostrar menos libertad expresándose, de manera consciente o inconsciente. Por muchas conductas y técnicas que se practiquen, si detrás de ello no hay un verdadero interés por entender a otras personas y mejorar nuestras relaciones interpersonales,

la escucha activa difícilmente conllevará una mejora de las relaciones. De igual manera puede suceder a la inversa, la otra persona puede no tener interés verdadero en mejorar o mantener la relación, o que posea unas habilidades sociales muy pobres, de forma que no se beneficie de la escucha activa. Mediante las pautas descritas, podremos aumentar las probabilidades de conseguir relaciones satisfactorias, pero siempre habrá una parte que no podremos controlar.

8. Referencias bibliográficas

- Akhtar, S. (2012). *Psychoanalytic listening*. Karnac Books.
- Bodie, G. D., Janusik, L. A. & Valikoski, T. R. (2008). Priorities of listening research: Four interrelated initiatives. *A white paper sponsored by the Research Committee of the International Listening Association*.
- Brady, M. (2003). *The wisdom of listening*. Simon and Schuster.
- Bunkers, S. S. (2010). The power and possibility in listening. *Nursing science quarterly*, 23(1), 22-27.
- Bunkers, S. S. (2015). Listening: Important to the Stuff of a Life. *Nursing science quarterly*, 28(2), 103-106.
- Drollinger, T., Comer, L. B. & Warrington, P. T. (2006). Development and validation of the active empathetic listening scale. *Psychology & Marketing*, 23(2), 161-180.
- Edwards, N., Peterson, W. E., & Davies, B. L. (2006). Evaluation of a multiple component intervention to support the implementation of a 'Therapeutic Relationships' best practice guideline on nurses' communication skills. *Patient education and counseling*, 63(1), 3-11.
- Fitzgerald, P., & Leudar, I. (2010). On active listening in person-centred, solution-focused psychotherapy. *Journal of pragmatics*, 42(12), 3188-3198.
- Gadacz, T. R. (2003). A changing culture in interpersonal and communication skills. *The American Surgeon*, 69(6), 453-458.
- Gardner, R. (2001). *When listeners talk: Response tokens and listener stance*. (Vol. 92). John Benjamins Publishing.
- Hoppe, M. H. (2006). *Active listening: improve your ability to listen and lead* (Vol. 113). Center for Creative Leadership.
- Jagosh, J., Boudreau, J. D., Steinert, Y., MacDonald, M. E., & Ingram, L. (2011). The importance of physician listening from the patients' perspective: Enhancing diagnosis, healing, and the doctor-patient relationship. *Patient education and counseling*, 85(3), 369-374.

- Johnson, I. W., Pearce, C. G., Tuten, T. L., & Sinclair, L. (2003). Self-imposed silence and perceived listening effectiveness. *Business Communication Quarterly*, 66(2), 23-38.
- Roberston, K. (2005). Active listening: more than just paying attention. *Australian family physician*, 34(12), 1053.
- Rogers, C., & Farson, R. E. (1979). Active listening. *Organizational Psychology*, 168-180.
- Shrivastava, A. (2014). Active Empathic Listening as a Tool for Better Communication. *International Journal of Marketing & Business Communication*, 3(3).
- Stubbe, M. (1998). Are you listening? Cultural influences on the use of supportive verbal feedback in conversation. *Journal of Pragmatics*, 29(3), 257-289.
- Tazón, M. P., García, J., & Aseguinolaza, L. (2000). *Relación y comunicación*. España: Ediciones DAE.
- Weger Jr, H., Castle, G. R., & Emmett, M. C. (2010). Active listening in peer interviews: The influence of message paraphrasing on perceptions of listening skill. *The Intl. Journal of Listening*, 24(1), 34-49.