

Escucha activa: técnicas prácticas para convertirte en un experto

Pau Forner Navarro

Parece ser que tienes **el poder de ayudar a la gente** sin mover un dedo y probablemente no seas consciente de ello.

Antes de empezar quiero advertirte de los efectos secundarios de esta fabulosa habilidad. Resulta que también entenderás mejor a la gente, las personas se sentirán más vinculadas a ti y tendrás más probabilidades de conseguir lo que deseas. Sí, estoy hablando de la **escucha activa**.



Poca gente sabe cómo utilizarla realmente, pero la escucha activa es una de las herramientas más importantes para relacionarte con alguien por cualquier motivo, tanto para resolver un conflicto entre vosotros como para entender sus sentimientos reales. En este artículo entenderás **las claves para dominarla** y al final encontrarás un **ejemplo práctico en la vida real**.

¿Para qué sirve la escucha activa?

Según el MIT, la escucha activa es una forma de prestar atención que permite conseguir más información, profundizar en otros puntos de vista, y trabajar en cooperación con otras personas.

Pero probablemente la definición que más se acerca a la realidad es la que hicieron Rogers y Farson en 1979, donde la describieron como **una manera de provocar cambios en la vida de los demás**.

- La escucha activa se llama precisamente así porque **requiere un esfuerzo consciente por tu parte**. Debes conseguir que tu interlocutor se sienta comprendido y libre para expresarse, y también centrar tu atención no sólo en lo que dice, sino en lo que siente.
- Mucha gente la confunde con una serie de estrategias para que la otra persona crea que estás escuchando. Eso sería simplemente fingir que estás atento. La escucha activa es dedicarle a alguien toda tu atención y además dejarle claro que lo estás haciendo. De esta forma **la gente se siente libre para seguir hablando**, incluso cuando no tengas mucho más que ofrecerle que tus orejas.
- Algunos **ex-negociadores de rehenes del FBI** como Mike Webster y Gary Noester se refieren a la escucha activa como una herramienta clave en las negociaciones para **estimular un cambio positivo en el secuestrador**, y los mediadores profesionales también la describen como una de las principales formas de crear conexión con las personas a las que quieren ayudar.

Es lógico. La escucha activa bien utilizada genera confianza, cercanía y seguridad. Y esto trasciende el mundo de los negociadores y mediadores para transformarse en una arma imprescindible para convertirte en mejor comunicador.

El poder de la escucha activa

Pero la escucha activa no sólo permite ampliar información. También tiene un maravilloso poder curativo sobre la persona escuchada.

Cuando la empieces a emplear con las técnicas que verás más abajo te darás cuenta de que, sin hacer nada, **la gente empezará a encontrar la solución a sus problemas**. Tú te estarás convirtiendo en el catalizador necesario para que la gente organice sus sentimientos y se sienta más segura para tomar decisiones. Y la mayoría de los problemas de la gente son dudas a la hora de hacer una elección importante.

¿Por qué tan poca gente escucha activamente?

Si esta habilidad es tan útil, ¿por qué tan poca gente se molesta en usarla?

La respuesta es que no estamos diseñados para hacerlo. Requiere un esfuerzo que no mucha gente está dispuesto a hacer.

Estamos programados para hablar de nosotros

Nos esforzamos para ser interesantes

El segundo obstáculo es que existe la creencia de que para caerle bien a alguien debemos ser interesantes, lo que implica que terminemos hablando más que escuchando. Pero la realidad es justo la contraria: para caerle bien a alguien lo que debes conseguir es que [la otra persona se sienta interesante](#).

Déjame aclararte algo sobre las personas que hablan mucho cuando están contigo. Aunque quizás te caigan mal por ese motivo, la realidad es que es probable que de alguna forma se sientan inferiores a ti y quieran ganarse tu aprobación e interés. Quizás más que enfadarte con ellas deberías compadecerlas.

De hecho, [en un estudio](#) se demostró que las personas que más hablan de sí mismas tienen más probabilidades de sufrir depresión. ¿Ves ahora la relación entre hablar mucho y la baja autoestima?

Hablando dejamos de oír nuestra voz interior

Los terapeutas también consideran que la gente que habla en exceso a menudo lo hace porque no pueden tolerar las emociones que les invaden cuando escuchan a otra persona. Muchas personas utilizan sus propias palabras para **evitar profundizar en lo que están sintiendo**. Consiguen que su voz exterior eclipse su voz interior.

Estamos más centrados en ganar la discusión que en escuchar

Por último, cuando tenemos un conflicto verbal con alguien lo más habitual es que nuestra mente esté ocupada pensando en la respuesta a lo que nos están diciendo. Como asumimos que es algo en lo que no vamos a estar de acuerdo, **en lugar de prestar atención nos centramos en cómo rebatir ese mensaje**.

Incluso cuando crees que estás escuchando a la otra persona, ya sea en una conversación con un amigo, compañero de trabajo o un familiar, la realidad es que no sueles prestarle toda tu atención. Y si realmente lo haces, es también probable que no se sienta totalmente comprendido, por lo que no te revelará la información más personal.

No somos tan buenos escuchando. Prueba de ello es que hay cierta evidencia que demuestra que la gente **tan sólo recuerda entre el 10 y el 25% de lo que oye**. Tenlo presente la próxima vez que le cuentes a alguien tus vacaciones con todo detalle.

Pese a que no estamos “programados” para escuchar de forma activa, no está todo perdido. Por fortuna varios científicos han estudiado a lo largo del tiempo las características de la escucha activa, hasta el punto en que la han desgranado en aspectos muy concretos.

14 pasos para mejorar tu escucha activa

Rogers y Farson definieron tres formas de escuchar activamente:

- **Encuentra el significado real de lo que escuchas.** Intenta entender tanto las palabras como las emociones que hay detrás.

- **Responde a los sentimientos, no al texto.** A menudo, el mensaje real es la emoción y no las palabras que conforman el mensaje. En estos casos olvídate del texto y responde a la emoción.
- **Haz algo más que escuchar.** Gran parte de la comunicación es no verbal, así que estate atento.

A continuación, encontrarás algunas de las técnicas de escucha activa que enseña el FBI a sus agentes especiales. No tienes que dominarlas todas para ser un escuchador excelente, con usar 3 o 4 será más que suficiente. Pero en cuanto lo hagas, descubrirás todos los beneficios que es capaz de ofrecer la escucha activa sobre ti y la otra persona.

1. Para empezar, evita juzgar

Quizás lo más difícil sea lo más necesario: **escuchar sin juzgar a la otra persona o sacar conclusiones.** Recuerda que cuando alguien habla está usando el lenguaje para expresar los pensamientos y emociones que siente en su interior y que no tiene por qué ser totalmente preciso con las palabras.

Si dice algo que te escandaliza, reconoce que te ha sorprendido pero no lo califiques de estupidez o locura. En el momento en que piensas o actúas como un juez pierdes tu utilidad como escuchador.



2. Resiste la tentación de dar consejos

Esto es especialmente importante en los hombres ya que nuestra actitud suele estar muy enfocada a la resolución de conflictos.

La mayoría de nosotros **cuando hablamos no lo hacemos para que nos den consejos**. Los consejos siempre están basados en un contexto que no tiene por qué ser el nuestro. Además, cuando alguien aconseja de esta forma suele ser porque desea hablar de sí mismo en lugar de escuchar.

La mayoría preferimos encontrar nuestras propias soluciones y tan sólo necesitamos a alguien que nos escuche y nos ayude a descubrirlas. Si de todas formas crees que tienes una idea absolutamente genial, lo más aconsejable es pedir permiso a tu interlocutor: *“¿Te gustaría escuchar mis opiniones al respecto?”*

3. Interrumpe sólo cuando sea imprescindible

Otro ejercicio bastante difícil. En la mayoría de conversaciones la gente se interrumpe constantemente (o se grita, véase los programas de debate). Cuando alguien interrumpe está mandando los siguientes mensajes:

- Lo que tengo que decir es más importante que lo tuyo.
- Esto no es una conversación, es una discusión y quiero ganarla.
- No me apetece escuchar los detalles de tu opinión.

Cuando practiques la escucha activa deja que sea tu interlocutor el que **guíe la conversación hacia donde él desee**. Evita hacer preguntas o sugerencias que puedan interrumpir y conducir hacia otros temas, como por ejemplo *“Quizás deberías tener en cuenta también...”* o *“Esto me recuerda a cuando...”*

4. Haz referencia a los detalles que recuerdes

En general somos malos recordando detalles de conversaciones anteriores. Sin embargo, si te acuerdas de alguno y eres capaz de mencionarlo durante la conversación, por pequeño que sea, lograrás un efecto muy interesante.

Tu interlocutor sentirá que la última vez que hablasteis le prestaste atención y que le diste importancia, por lo que probablemente **se anime a sincerarse y abrirse todavía un poco más**.

5. Redirige la conversación cuando sea necesario

A menudo es inevitable que las conversaciones se vayan a otro sitio. Si alguien te está contando la experiencia de cuando se fue de voluntario a Nepal y te dice que allí se encontró con un amigo vuestro en común, lo más normal es que le preguntes cómo estaba tu amigo.

Sin quererlo, habréis pasado de hablar de su experiencia vital como voluntario a conversar sobre la vida de vuestro amigo, lo cual os puede llevar a dejar atrás lo que tu interlocutor quería contarte realmente.

Cuando una pregunta conduzca hacia una dirección que no tenga que ver con lo que tu interlocutor quería contarte, es responsabilidad tuya como escuchador activo **volver a redirigir la conversación hacia su origen**: *“Me alegro que te encontraras a Alex, pero explícame más sobre tus aventuras en Nepal”*.

6. Repite lo que acabas de oír

Una manera muy sencilla de evidenciar que estás escuchando y lograr así que la otra persona esté más motivada para seguir hablando es **repetir de vez en cuando lo que ha dicho**, independientemente de si estás de acuerdo o no.

Así demostrarás que has escuchado lo que te estaba diciendo. También puedes atreverte a sacar conclusiones para que te confirme algún aspecto que desees aclarar: *“Entonces llegaste una hora tarde a la cita. ¿Es que estabas muy nerviosa?”*



No te preocupes mucho si lo repites usando tus propias palabras o las mismas que tu interlocutor. Hay investigadores que dicen que con **repetir literalmente 3 o 4 palabras de la última frase dicha** ya es suficiente para demostrar que estás escuchando, e incluso se comprobó en un [estudio con camareros](#) que repetir literalmente las últimas palabras del cliente era suficiente para incrementar significativamente las propinas recibidas.

7. Refleja sus sentimientos para que se abra emocionalmente

En una conversación se puede compartir información, datos y opiniones. **Pero también puedes compartir y reflejar sentimientos.** Los sentimientos son más difíciles de adivinar pero son muy importantes porque crean un mayor vínculo con tu interlocutor al demostrar empatía e implicación.

No te limites sólo a repetir literalmente lo que acabas de oír: debes intentar interpretarlo en términos de las emociones que la otra persona pueda estar sintiendo. La forma de hacerlo es sencilla. **Se trata de añadir una emoción a lo que te acaban de contar:** *“¿Entonces te sientes triste/alegre/enfadado/etc cuando tal cosa ocurrió?”*

Sería como ponerle una [etiqueta emocional](#) a la otra persona para asumir que siente unas emociones concretas sobre lo que te está contando: *“Por lo que me dices, debiste sentirte muy frustrado cuando no contaron contigo para la fiesta”.*

Incluso **cuando te equivoques de emoción** te será muy útil para que tu interlocutor se abra emocionalmente, porque le estás dando la posibilidad de negarla. Si responde que eso no es lo que siente, lo más probable es que clarifique cuál es su sentimiento real.

8. Pide más información con las preguntas apropiadas

Hacer preguntas de vez en cuando es otra forma de demostrar que estás atento y que tienes interés por lo que te están contando. Sin embargo, conviene tener claro qué tipo de preguntas son útiles y cuáles pueden ser negativas.

Preguntas abiertas

Son útiles para conseguir que la otra persona siga hablando y ayudan a eliminar tensiones. También te proporcionarán más información sobre el punto de vista de tu interlocutor. Suelen empezar con Qué, Cuándo, Dónde, Cómo o Quién.

Cuidado con las preguntas *Por qué*. Si pones en duda alguna decisión u opinión personal de tu interlocutor puedes provocar que se ponga a la defensiva.

Preguntas cerradas

Sirven para confirmar aspectos concretos que quieras clarificar. Empiezan por un verbo o por los pronombres Te/Me/Se, etc.

Puedes incluso hacer como los políticos y conferenciantes y usar **preguntas retóricas** que no necesitan respuesta como “¿Quién no quisiera estar en buena forma durante la vejez?”. Así consigues es que tu interlocutor se sienta más involucrado porque nuestros cerebros están diseñados para reflexionar sobre lo que se nos pregunta.

9. Pregunta por las consecuencias de lo que te acaba de decir

Ésta es la técnica más poderosa de todas para lograr que la gente llegue a la solución de sus problemas por sí misma. Y a la vez la más sencilla.

Consiste en hacer preguntas que, aunque parezcan redundantes, os permitan a ti y a tu interlocutor profundizar en sus sentimientos: tan sólo debes preguntar **qué cree él que pasaría si ocurriera lo que acaba de decir**.



También puedes ir más allá y preguntar qué ocurrió la última vez que atravesó por una situación similar: *“¿Qué pasó la última vez que dejaste de tomar la medicina que te prescribió el doctor?”*.

De esta forma le estarás haciendo **recorrer el mismo camino que la ha llevado a tomar esa decisión**. Lo más probable es que se reafirme por sí mismo y se sienta reconfortado.

10. Ayúdale a clarificar sus pensamientos y sentimientos

Cuando tu interlocutor haga una pausa puedes aprovechar para intentar **clarificar sus pensamientos con preguntas abiertas sobre sus emociones** (*“¿Qué es exactamente lo que te preocupa de tu situación actual en el trabajo?”*) en lugar de hacer preguntas cerradas. También puedes reflejar lo que crees que te acaba de decir para que te aclare, niegue o confirme lo que has entendido (*“¿Preferirías este trabajo en el que no vas a poder viajar nunca?”*). Así le motivarás para que elabore más su punto de vista y le ayudarás a explorar mejor sus creencias y opiniones.

Recuerda que el verdadero significado de las conversaciones personales no suele estar en el texto de lo que se dice, sino en la emoción. Por lo tanto la clave es **responder a las**

emociones de tu interlocutor (“¿Te duele que no te haya llamado por tu cumpleaños?”) y no al contenido textual (“Entonces, ¿cuánto tiempo hace que no te llama?”).

11. Utiliza refuerzos positivos y lenguaje corporal abierto

Aunque suene a tópico, una forma muy sencilla de demostrar que estás prestando atención es utilizar palabras de refuerzo como *claro, ahá, sí, comprendo*, y todas las que utilices habitualmente.

El lenguaje corporal también es importante. Demuestra tu atención encarando todo tu torso (y pies, no los olvides) hacia tu interlocutor, mantén una postura abierta (evita cruzar brazos y piernas) e incluso anímalo a que siga conversando con gestos de expectación como levantando las cejas.

También está demostrado que **reflejar la postura corporal y expresiones faciales** sirve para generar más empatía en situaciones emocionales, siempre y cuando se realice con discreción. De hecho, si realmente estás escuchando lo más probable es que lo estés haciendo de forma inconsciente.

12. Respeta los silencios

En varias investigaciones se ha visto que la principal diferencia entre los mejores negociadores de rehenes con el resto es que los más eficaces escuchan mucho más de lo que hablan, y además respetan los silencios.

Lógicamente una de las claves de la escucha activa es escuchar, pero debes también sentirte cómodo con los silencios. **Los silencios dan tiempo a las personas a pensar** y encontrar las palabras más precisas, así que no les niegues ese derecho.

Por otro lado el silencio es especialmente útil en situaciones tensas porque ayudar a calmar la tensión, y eso es imprescindible para que alguien deje de actuar de forma emocional y empiece a comportarse de forma más racional.

13. Evita los errores típicos

Es conveniente también que evites ciertos errores que pueden suponer un obstáculo para la comunicación y una desconexión emocional con tu interlocutor:

- **Minimizar la trascendencia** de lo que te están diciendo con clichés como *“No te preocupes por eso”* o *“Le das demasiada importancia”*. Deja que hable y cuando esté en un estado menos emocional le podrás argumentar por qué para ti no es tan importante.
- Intentar forzar demasiado a la otra persona para que hable de algo que prefiere no comentar.
- **Mantener una actitud condescendiente y compasiva**, con frases como *“Oh, pobrecito... Sé como te debes sentir.”*
- **Acabar las frases por la otra persona** cuando a ésta le cueste encontrar las palabras o haga pausas. No asumas que quiere decir lo que tú crees que va a decir. Además da la sensación de que tienes prisa para que termine de hablar.
- Si tu interlocutor se pone muy emocional, acéptalo sin críticas ni sin decir cosas como *“Por favor, no llores”*. Probablemente no quieres que llore por él, sino para no sentirte peor tú mismo. Deja que exprese sus emociones y límitate a darle cariño para consolarle.

14. Finalmente, resume las conclusiones de la conversación

Una buena forma de oficializar todo lo hablado, relajar la situación y crear un mayor compromiso es resumir la conversación incluyendo los elementos y emociones que tu interlocutor consideraba más importantes.

Un ejemplo práctico

– Después de la conversación de ayer con el tutor creo que voy a estudiar aeronáutica en lugar de sociología.

– *¿Aeronáutica en lugar de sociología?* (**parafraseas para empezar demostrando interés**) *¿Por qué este cambio de opinión?* (**pides más información con una pregunta abierta**)

– *Porque me comentó que tiene muchas más salidas profesionales y que me ve más diseñando aviones que intentando entender a la sociedad...*

– *Pero sin embargo crees que te vas a arrepentir y estás insegura, ¿verdad?* (**reflejas sus emociones de incerteza**)

– *Es posible. Siempre he querido estudiar sociología pero tal vez mi tutor tenga razón y sea una equivocación.*

– *¿Qué piensas que ocurrirá si decides no estudiar sociología?* (**le haces pensar en las consecuencias de su decisión**)

– *No lo tengo claro... Supongo que siempre me quedará el remordimiento de no haber estudiado lo que realmente me apasionaba, incluso si encuentro un trabajo más bien pagado en otro campo.*

(Haces un silencio porque acaba de sincerarse con sus emociones y quieres que las identifique) – *¿Te gustaría entonces vivir con la sensación de no haber intentado estudiar lo que querías?* (**clarificas sus pensamientos y sentimientos**).

– *Pues supongo que no...*

– *¿Qué ha ocurrido hasta ahora cuando has ido tomando las decisiones que tú creías convenientes sin pedir consejo a nadie?* (**le pides que exprese en voz alta qué ocurrió la última vez que pasó por algo parecido**).

– *La verdad es que nada. Hasta ahora me ha ido más o menos bien haciendo lo que yo quería hacer y no lo que se suponía que debía hacer.*

– *¿Me puedes poner un ejemplo?* (**le pides que profundice**).

– *Sí, decidí apuntarme al equipo de baloncesto a pesar de que todo el mundo decía que era demasiado bajita y ahora disfruto mucho jugando de base.*

– *Entonces parece que en el fondo tienes claro que vas a estudiar lo que tú quieras, ¿verdad?* (**le reafirmas en su decisión y resumes las conclusiones**).

– *Sí, creo que tienes razón.*

Lógicamente éste es un ejemplo ideal, pero la idea es que seas consciente de lo que ocurre cuando utilizas la escucha activa. En ningún momento juzgas a tu interlocutora, su decisión o el tutor. Tan sólo **la guías por el proceso de decisión que debería hacer ella misma tarde o temprano.**



Al hacerle andar el camino que debería recorrer naturalmente para tomar una decisión es cuando se da cuenta de que su elección es la correcta y queda reafirmada. Mucho más que si intentarás convencerla mediante consejos basados en tus experiencias.

¿Y si realmente quiero escuchar pero lo que me están contando es muy aburrido?

Si no te interesa nada lo que te dice alguien, es mejor ser honesto y no fingir. Lo importante aquí es comunicarlo sin herir sentimientos porque es fácil que tu interlocutor crea que le estás diciendo que no te interesa **como persona**, en lugar de que no te interesa **lo que dice**.

En vez de *“No me interesa lo que dices”* puedes usar un *“Disculpa, pero la realidad es que este tipo de temas no me generan mucho interés”* para evitar malentendidos.

Ten presente que habitualmente las conversaciones se nos hacen aburridas porque nos quedamos en la superficialidad, en la información objetiva. **Intenta profundizar en las**

emociones que hay detrás del texto. Entiende qué motiva a esa persona y por qué siente lo que siente cuando te cuenta eso. Quizás te sorprendas con la conversación que surge.

Conclusión

La escucha activa intenta ayudar a la persona escuchada a contactar con sus sentimientos. Se trata de abandonar la superficie del mensaje para profundizar en las emociones subyacentes.

Cuando escuchas activamente **tu cometido no es solucionar los problemas de quien te habla** o aconsejarle de la forma más sabia posible. Tu misión es lograr que reconozca y entienda sus sentimientos para que encuentre las soluciones por sí mismo. Sólo así podrá quedar convencido de que realmente ha encontrado la mejor solución para él.

Una vez hayas superado esta primera etapa más comprensiva y empática, podrás avanzar a una segunda etapa donde estarás más legitimado para dar tu opinión, aconsejar, o persuadir desde tu propio contexto. Cuando entiendas lo que la otra persona quiere te resultará mucho más fácil comunicarte con ella.

Fuente: <https://habilidadesocial.com/escucha-activa/>