



CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida



La escucha activa: Herramienta para una comunicación eficaz

Marzo 18, 2011 por [Juan Carlos Valda](#)

La principal condición del comunicador es saber escuchar, pues la verdadera comunicación no comienza hablando sino escuchando.

En esta monografía se dirigen los pasos a la conceptualización y otros aspectos de importancia que revisten escuchar activamente; También se brindan herramientas para el logro de esta escucha activa pues resulta de vital importancia adiestrarse en la misma, sobre todo aquel futuro comunicador.

Introducción

Según Carmen Margarita Fagot escuchar es acoger incondicionalmente al otro como es y como está. La escucha es un elemento esencial y el más importante de la comunicación; el que le otorga, conjuntamente con la retroalimentación, su carácter bidireccional y cierran el proceso comunicativo.

Escuchar supone una volición: querer escuchar

Escuchar significa dirigir la atención hacia las palabras del otro, tratando de lograr una percepción exacta de la palabra hablada y extraer lo esencial del mensaje oído y no hacer juicios anticipados, sin haber comprendido cabalmente la información brindada por el interlocutor.

Desarrollo

Tratar de entender los hechos y los sentimientos expresados por el que habla, para luego replantearlos y comprobar que entendió correctamente los pensamientos y sentimientos más importantes manifestados por su interlocutor es a lo que colectivo de autores, en el texto Programa de solución de conflictos para la educación primaria y media, definen como: escucha activa.

En cualquier tipo de comunicación surgen obstáculos que entorpecen la misma, ¿cuáles pueden ser estos?.

Cabe destacar dos tipos de obstáculos para la escucha: Cognitivos y Actitudinales.

El principal obstáculo de tipo cognitivo radica en la diferencia de ritmo entre escuchar y pensar: el pensamiento del oyente puede ser más veloz que las palabras que recibe, o viceversa.

Hay algunos recursos para mantener la capacidad de escucha coordinada con el discurso del emisor; la persona que sabe escuchar, puede seguir mentalmente la línea del pensamiento del interlocutor, seleccionar cuáles son las principales ideas del mensaje, recordar las ideas anteriores y relacionarlas con las que van sucediéndose y mostrarle indicios de comprensión o de dificultad de comprensión.

El principal obstáculo actitudinal para la escucha plena es la tendencia a juzgar; que funciona como un filtro perceptivo y puede provocar distorsiones en el mensaje que alguien nos transmite, provocadas por ideas preconcebidas o estereotipos sobre la persona o el contenido de su intervención.

Otros son:

- Ensayar: Estar pensando en lo que usted va a decir cuando su interlocutor termine de hablar.
- Soñar despierto: Dejar que su mente vague por ahí.
- Juzgar: Clasificar a su interlocutor.
- Filtrar: Oír solamente una parte de la conversación y hacer caso omiso al resto.
- Completar: Interrumpir al interlocutor para completar la frase que aún no ha terminado de expresar porque usted cree saber lo que el va a decir.
- Leer el pensamiento: Tratar de adivinar lo que la persona está diciendo sin pedirle siquiera que explique.
- Interrumpir: Interferir en lo que está diciendo el interlocutor o en la conversación.
- Tranquilizar: Decirle a la persona que todo está bien e ignorar sus sentimientos.

Estos obstáculos provocan que la escucha sea incompleta o incluso pueden manifestarse externamente en un diálogo.

Por lo que resulta conveniente aprender a escuchar activamente para lograr una mejor comunicación, pero cuándo utilizar la escucha activa y con qué propósito.

Antes de actuar, argumentar o criticar. Cuando la otra persona experimenta sentimientos muy fuertes, quiere discutir el problema u ordenar sus pensamientos y durante una conversación directa recíproca son algunos momentos en que se puede poner en práctica la escucha activa con el propósito de:

- Chequear si se ha comprendido no solo las palabras dichas sino el significado que tienen.
- Demostrar interés.
- Eliminar el síndrome de “ellos no entienden”.
- Permitir que la persona piense acerca de lo que ha dicho.
- Estimular a las personas a que expliquen más profundamente.
- Sacar a la luz significados ocultos.

Para el logro de una adecuada escucha activa se debe:

- Mostrar comprensión y aceptación a través del tono de su voz, las expresiones faciales, los gestos, el contacto visual y la postura.
- Tratar de ponerse en el lugar de su interlocutor entendiendo lo que está diciendo y los sentimientos que está evocando. } Concentrarse en lo que está diciendo.
- Mantener una posición neutral.
- No tomar partido.
- Nunca colocar a nadie en una posición inferior.
- No minimice a su interlocutor.
- Reformular los pensamientos.
- Reflejar los sentimientos.
- Preste atención a su interlocutor en lo relativo a: El tono de voz, expresión facial, gestos, contacto visual y postura.
- Con el objetivo de prevenir algún tipo de bloqueo e la comunicación, evite las interrupciones, consejos, sugerencias, traer a colación sentimientos o problemas similares a los de su interlocutor.

Por otro lado existen herramientas para la escucha activa y a continuación se ofrecen:

- Alentar: Demuestre interés por lo que la otra persona está diciendo y estimúlela a seguir hablando. No muestre su acuerdo o desacuerdo.
- Esclarecer: Haga preguntas, si ello le hiciera falta, para entender lo que se ha dicho, o si se siente confundido.
- Replantear: Repita las ideas fundamentales con sus propias palabras para demostrar que oyó y entendió lo que se le dijo. Es muy importante replantear los puntos más relevantes y hacerlo brevemente.
- Reflejar: El propósito del reflejo es demostrarle a su interlocutor que usted comprende como el se siente.
- Resumir: Replantee los puntos esenciales para revisar y recapitular las ideas más importantes. El resultado es una buena técnica a emplear cuando las personas parecen divagar en círculos y se desea retomar el cauce fundamental de la charla.

Resulta verdaderamente importante adiestrarse en escuchar pues los beneficios y las ventajas pueden ser múltiples.

Identifica Robertson que escuchar resulta beneficioso, pues eleva la autoestima de la persona que habla, generándole un clima positivo para la comunicación y las relaciones interpersonales. Amplía el vocabulario indirectamente. Varios estudios han demostrado que los individuos que tienen más éxitos, independientemente de su ocupación, son los que cuentan con un vocabulario más amplio. Una razón por la que estas personas alcanzan mejores logros, es que disponen de más opciones para solucionar problemas.

El hombre piensa en forma de categorías que se definen mediante las palabras. Cuanto más amplio es el vocabulario, mayor es la capacidad de que disponen las categorías del pensamiento para proporcionar mecanismos con los cuales identificar y resolver los problemas. Los medios más efectivos para ampliar el vocabulario y, por tanto, para tener una mejor variedad de opciones, son la lectura y la atención del que habla. También quien sabe escuchar atentamente descubre y se beneficia no sólo del estilo de los demás, sino también del contenido de sus mensajes, por tanto se puede decir que aprende de forma indirecta.

Conclusiones

Sería significativo resaltar la importancia que tiene el desarrollo de la escucha activa ya que aporta al individuo conocimientos, educación pues los preceptos anteriores conllevan a quien sabe escuchar a mostrarse respetuoso ante su interlocutor y fortalece las relaciones interpersonales sobre la base del entendimiento y el respeto mutuo.

Bibliografía

Báez García, Mireya. Hacia una comunicación más eficaz. Editorial Pueblo y Educación. Cuba. 2006.

Colectivo de Autores. Programa de Solución de Conflictos para la Educación Primaria y Media. (1).

González Castro, Vicente. Profesión: comunicador. Editorial Pablo de la Torriente. Ciudad de la Habana, 1989.

Fernández, González, Ana María y coautores.: “Comunicación Educativa”. Editorial pueblo y educación, 2002.

Melendo, Maité. La escucha. Desclee Brower. Bilbao. 2001.

ONG el Teléfono de la Esperanza. Curso de comunicación, documento de estudio, sexta sesión, 2004.