

INFORME ACADÉMICO: ESCUCHA ACTIVA

Comunicación Interpersonal

3º Comunicación

Curso 2016/ 2017

June Castro Fernández
Jorge Alberto Escalona Contreras
Ainhoa Juanikorena Idiart
Paula Fernández García
Katherine Mora Delgado
Andrea Pérez Jiménez

ÍNDICE

1. Introducción.....	2
2. Definición.....	2
3. Barreras y recomendaciones para el desarrollo de la escucha activa.....	3
4. Materiales pedagógicos para su entendimiento.....	5
5. Consideraciones para una buena escucha activa.....	6
6. Conclusión.....	7
7. Bibliografía.....	8

1. INTRODUCCIÓN

Desde que el ser humano apareció en la Tierra ha tenido la necesidad de comunicarse; la forma en la que nos comunicamos hoy en día no ha sido siempre la misma, a través del tiempo el hombre tuvo la necesidad de mejorar el modo en el que transmitía sus ideas ya sea a través de señales, gestos o sonidos; con el paso del tiempo la forma de comunicarse se ha ido transformando hasta crear el lenguaje como lo conocemos hoy en día, sin embargo las formas en las que transmitimos y recibimos información siguen evolucionando, para bien o para mal, con la ayuda de las tecnologías digitales, no obstante la manera más eficaz para comunicarnos sigue siendo el habla. Mucho se ha dicho acerca de la pérdida de la comunicación interpersonal por el uso de los dispositivos móviles y de la llegada de las nuevas tecnologías de la era digital y de las barreras que estos pueden generar durante el intercambio de información como son: los malos entendidos, la mala interpretación y la falta de expresión de emociones; es por ello que para evitar estas dificultades la comunicación interpersonal resulta ser el mejor de los caminos.

Tanto hombres como mujeres tenemos dos principales necesidades al momento de relacionarnos con los demás: hablar y ser escuchados; sin embargo esta última parte no parece ser una tarea sencilla, pero ¿por qué es tan difícil prestar atención cuando alguien más está hablando? muchos expertos mencionan que esto sucede porque por naturaleza los humanos no somos buenos para escuchar y por diferentes razones tales como: querer cambiar de tema o interrumpir a alguien que se encuentre hablando, no querer exteriorizar nuestras emociones, falta de interés, etc., puede parecer que esto no signifique mucho para las personas, sin embargo la habilidad de escuchar es tan importante como el de la oratoria, no saber escuchar puede representar algunas dificultades y/o problemas cuando se trata de relacionarnos, de conseguir empleo, al momento de negociar o de presentar ideas, etc., esta competencia comunicativa es lo que conocemos como escucha activa .

2. DEFINICIÓN

La escucha activa consiste en el método más efectivo que tenemos los humanos para comunicarnos, consiste en el simple método de comunicación en el que el oyente responde al hablante de la forma en la que el oyente interpreta el mensaje que se le ha transmitido, se trata de un modelo de comunicación recíproco, instantáneo y eficaz en el proceso de intercambio de información o ideas de manera oral. De acuerdo con Carlos J. van-der Hofstadt Román en su obra *El libro de las habilidades de comunicación*, la escucha activa se puede definir como “el esfuerzo físico y mental de querer escuchar con atención la totalidad del mensaje que se emite, tratando de interpretar el significado del mismo e indicando al emisor a través de la retroalimentación lo que creemos estar entendiendo” esto en pocas palabras se puede interpretar de la siguiente manera: escuchar con atención lo que otra persona nos dice con el objetivo de tratar de comprenderlo.

La escucha activa comienza con el deseo de interesarse en la persona y de analizar sus sentimientos, para lograr reforzar esta habilidad es necesario dominar ciertos comportamientos verbales y no verbales, en primer lugar es importante dejar de lado los dispositivos móviles, dejar que nuestras emociones fluyan naturalmente, usar expresiones faciales y hacer contacto visual; de esta manera estaremos enviando un mensaje al receptor diciendo “tienes mi atención, te escucho”.

3. BARRERAS Y RECOMENDACIONES PARA EL DESARROLLO DE LA ESCUCHA ACTIVA

Escuchamos para establecer vínculos con otras personas, nos identificamos con ellas y es cuando generamos la confianza con los demás. Cuando nos sentimos escuchados, nos sentimos satisfechos, por lo tanto, el sentimiento es recíproco cuando los demás hablan -y nosotros escuchamos-; de ahí la importancia de la escucha activa ya que es lo que permite que los demás se sientan importantes como parte de nuestras vidas, ya que tienen alguien en quien confiar, alguien que les escuche.

Por otro lado, no sólo escuchamos para que los demás se sientan satisfechos e importantes. Hay otros factores que nos hacen escuchar activamente por diversos motivos, como pueden ser:

- **Informarse:** Escuchamos atentamente cuando necesitamos obtener o aclarar información, ya sea de una conferencia, en clase, en una reunión...Con esto, buscamos completar la información que nos falta o cuando tratamos de entender ciertos elementos que nos son confusos.
- **Empatizar:** Cuando empatizamos, nos estamos poniendo al mismo nivel de los sentimientos de nuestro receptor. Esto nos permite profundizar en las personas, aunque normalmente, tendemos a empatizar con nuestros seres más cercanos. De esta manera, podemos entender mejor la situación en la que se encuentra el receptor, nos ponemos en su piel.
- **Evaluar:** Escuchamos activamente un mensaje para luego evaluarlo. Es decir, establecemos juicios y críticas, ya sean positivas o negativas, lo que nos permite crear nuestro propio juicio de opinión con respecto al mensaje que hemos escuchado y al cual hemos prestado atención.

Sin embargo, existen ciertos elementos que puedan entorpecer la escucha activa. Usualmente, estos elementos están ligados a las diferencias entre emisor y receptor puesto que tendemos a creer que nuestras ideas son siempre mejores que las que escuchamos . A

continuación, expondremos cuáles son algunos de los muros a los que ha de enfrentarse la escucha activa:

- **Diferencias en las percepciones:** Las diferentes experiencias, actitudes y valores de cada persona hacen que cada uno interprete y perciba la realidad desde su propio punto de vista, un punto de vista subjetivo, que puede compartir con otras personas o no. Si el punto de vista no es compartido, es cuando la escucha activa se entorpece ya que cada individuo lucha por sus ideales sin pensar en los de los demás.
- **Diferencias en habilidades de comunicación:** Hay personas que tienen “deficiencias” o “defectos” a la hora de comunicarse, y no siempre se sabe cuál es el nivel de habilidades para interactuar del emisor, por lo que este factor también juega un papel importante a la hora de establecer una escucha activa.
- **Diferencias en autoridad o estatus:** Por ejemplo, dos personas pertenecientes a una misma jerarquía tienden a escucharse atentamente mutuamente, sin embargo, cuando los individuos no pertenecen a un mismo *estatus*, el mensaje termina siendo malentendido o captado parcialmente.

Por otro lado, existen otros factores que impiden la escucha activa, que nos son intrínsecos, por eso es necesario que los conozcamos para poder corregir nuestra actitud frente al emisor. Si nos percatamos de qué es lo que está fallando en la comunicación, es más fácil poder corregirlo. Por eso, a continuación, daremos unos consejos para que mejores nuestros dotes de comunicación y de escucha.

- No debemos de tratar de memorizar todo aquello que nuestro emisor está diciendo. Tal vez nuestro propósito sea no perder ningún detalle del mensaje, pero la memorización no es útil en el acto comunicativo: si insistimos en memorizar, la tensión que nos provoca el no perdernos ningún detalle terminará por consumirnos y dejaremos de escuchar.
- No debemos de atender falsamente. Estamos de cuerpo presentes, pero nuestras mentes se hallan dispersas y no prestamos atención a lo que nuestro interlocutor nos está diciendo. Normalmente, tendemos a hacer señales de que estamos escuchando (asentir con la cabeza, gestos...), sin embargo, esto no es así, no estamos a lo que estamos: estamos oyendo, pero no escuchamos, no nos esforzamos en comprender el mensaje. Para evitar todo esto, tenemos que ser sinceros y reconocer si tenemos interés o no en escuchar aquello que nos están contando.
- Tendemos a prejuzgar lo que nos están contando sin siquiera haberlo oído, porque nos parece un tema irrelevante, demasiado oído, poco interesante... Es muy

importante primero escuchar, luego entender, y por último juzgar, pero siempre respetando las posturas de cada individuo.

- Nos distraemos con facilidad; puede que una mirada, un ruido, el móvil, o cualquier otra cosa nos distraigan, pero esto es una falta de educación. Por eso hay que reconocer el esfuerzo de quien nos habla puesto que nos está transmitiendo un mensaje útil; es importante tener esto en mente.

4. MATERIALES PEDAGÓGICOS

Escuchar de manera eficaz y activa es algo que puede resultar difícil, debido a que no nos han enseñado cómo tenemos que escuchar. Por un lado, escuchar se trata de un acto que es intelectual y emocional que es complicado, mientras, por otro lado, oír es un acto físico. Cuando nosotros oímos a una persona en ese momento solo nos centramos en observar que es lo que la otra persona está pensando, pero si estamos escuchando a una persona lo que vamos a estar haciendo es pensar junto con esa persona, la que nos está hablando.

Existen distintos niveles de escucha, ya que la escucha no se produce siempre al mismo nivel y son necesarias distintas habilidades. EN este caso vamos a presentar cuatro niveles:

1. Este se trata de cuando sabemos que está sonando algo y que podemos distinguir algunas palabras. Un ejemplo de ello puede ser cuando estamos conduciendo y suena la radio, somos conscientes de que está sonando, pero no la estamos escuchando.
2. Este segundo nivel se centra en el entendimiento. En este caso la persona que está escuchando se va a concentrar en qué es lo que se está diciendo y es, en este momento, cuando es consciente de las diferencias entre las palabras y los significados que tienen.
3. El tercer nivel nos ayuda a poder distinguir entre lo que es un hecho y lo que es una fantasía, y esto implicará que el oyente realice un análisis de lo que está escuchando.
4. Este último nivel, el más alto de todo, implica una mayor cantidad de capacidades y de concentración, además de que hay que tener en cuenta la empatía. Este nivel, finalmente, lo que requiere es que el oyente entienda lo que le está diciendo la persona con la que está manteniendo una conversación.

De acuerdo con Jim Dugger, existen 5 pasos para la que se produzca la escucha activa:

1. **Escuchar el contenido.** Se basa en escuchar lo que está diciendo la persona que está hablando, en hechos e ideas.
2. **Escuchar la intención.** Es decir, que nos está queriendo decir la persona desde el lado emocional, el significado emocional del hablante.

3. **Valorar la comunicación no verbal del hablante.** En este caso hay que interpretar qué es lo que nos está transmitiendo el hablante con sus gestos, su rostro, y otros signos no verbales.
4. **Controla su comunicación no verbal, la de usted, y de los filtros emocionales.** Al igual que hay que tener en cuenta lo que nos está queriendo decir o transmitir el oyente con su lenguaje no verbal, también hay que tener en cuenta lo que el hablante está diciendo con su comunicación no verbal.
5. **Escuchar al hablante sin hacer juicios y de forma comprensiva.** Es en este caso, donde como hemos hablado en los niveles de escucha entra en juego la empatía, tenemos que intentar ponernos en el lugar del hablante, y al mismo tiempo, no hacer juicios sobre él/ella.

5. CONSIDERACIONES PARA UNA BUENA ESCUCHA ACTIVA

Escuchar activamente implica mucho más que simplemente oír. Significa prestar atención en la otra persona, querer comprender y comunicar tanto de manera verbal como no verbal; las posturas, las expresiones del rostro y el contacto visual son formas de decir, sin palabras, que estamos concentrados y que deseamos escuchar lo que el emisor nos quiere transmitir. Algunas consideraciones para tener una escucha activa más efectiva son:

- **Expresiones faciales:** el rostro es el principal sistema de señas para expresar emociones; el éxito para una conversación agradable dependerá, gran parte, de las expresiones faciales debido a que a través de ellas podemos comunicar si la conversación es estimulante, si nos estamos aburriendo, si estamos prestando atención, etc.
- **Lenguaje corporal:** de manera implícita enviamos mensajes con las posturas de nuestro cuerpo y al igual que las expresiones faciales estas pueden resultar ser de ayuda o una dificultad en una comunicación interpersonal.
- **Mantener contacto visual:** la mirada implica que se ha establecido un contacto con la otra persona, la mayoría de las interacciones de los humanos dependen del contacto visual.
- **Usar palabras cortas:** palabras como *claro*, *sí*, *ok* o sonidos como *ajá* resultan ser estímulos para motivar al hablante a continuar con el mensaje que el emisor desea comunicar.
- **Utilizar la empatía:** ayuda a crear un entorno agradable y relajado, hace que el emisor no sienta presión en acabar de expresar su mensaje o que sienta que no estamos interesados en lo que dice.

6. CONCLUSIÓN

La comunicación es la herramienta principal que tenemos los seres humanos para transmitir nuestras ideas, pensamientos y emociones; este proceso de intercambio de información conlleva varias habilidades para un resultado más agradable y estimulante, entre las más citadas y efectivas que existen se encuentra la escucha activa, que no es más que contactar con los sentimientos de la otra persona, esta habilidad es una de las principales bases del éxito en la interacción con las personas, sin embargo no resulta ser tan fácil como parece, implícitamente implica el ejercicio de varias técnicas para mejores resultados, tales como: el lenguaje no verbal, la empatía, evitar barreras como la distracción, etc.

Finalmente podemos decir que se trata de ponernos en el lugar de las personas. De detenernos un momento y solo escuchar. De pensar que si a nosotros nos gusta ser escuchados, ofrecerle a alguien más su oportunidad de expresar sus pensamientos. Se trata de querer que sientan que en verdad nos importan.

7. BIBLIOGRAFÍA

1. Van. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación*. España: Díaz de Santos.
2. Dugger, J. (2006). *Escucha eficaz: la clave de la comunicación*. FC Editorial.
3. Estanqueiro, A. (2006). *Principios de comunicación interpersonal: para saber tratar con las personas* (Vol. 59). Narcea Ediciones.
4. Yerena, M. D. S. F. (2005). *Comunicación oral*. Pearson Educación.
5. Bermejo, J. (1998). *Apuntes de relación de ayuda*. Santander Tres Cantos, Madrid: Editorial Sal Terrae Centro de Humanización de la Salud (Religiosos Camilos).