

Competencias Sociales

Escucha activa

Autoras: Carmen García de Leaniz y Olga Cañizares

Índice

Apuntes	3
6.1. ¿Qué es la escucha?	3
6.2. ¿Cuáles son los obstáculos-barreras para la escucha activa?	5
6.3. Elementos fundamentales de la escucha activa	7
6.4. Técnicas eficaces en la escucha activa	8
6.5. Beneficios de la escucha	11
6.6. Referencias bibliográficas	12

6.1. ¿Qué es la escucha?

Si en el tema 7 hemos dado importancia al lenguaje, a las palabras, a las preguntas, vamos a tratar ahora otro de los aspectos fundamentales de la comunicación: la escucha. Saber escuchar no es solo una **actitud**, es también una **aptitud**, una habilidad.

Tener una actitud de escucha es tener en cuenta al otro. Piensa en ti mismo cuando hablas, cuando te comunicas necesitas sentirte escuchado. Escuchar significa poner atención para oír, querer comprender, centrarse en el otro.

Cuando adoptamos una actitud de escucha, nos predisponemos a entrenar y desarrollar la aptitud, la competencia. Se trata de poner nuestro comprender de la manera más neutra posible la realidad de la otra persona.

La auténtica escucha nos lleva más allá de las palabras, abre todos nuestros sentidos para recibir la información suficiente que nos ayude a esa comprensión.

No solo se escucha con los oídos, se escucha con la mirada, con el cuerpo, con la respiración. Oír y escuchar no es lo mismo. Oír es una capacidad fisiológica que, sino muestra defectos, nos permite predisponernos a la escucha.

Escuchar lleva consigo comprender el lenguaje, los gestos, los movimientos corporales, las posturas, el tono de voz. Requiere de un esfuerzo de atención que transmita al otro nuestro interés por lo que está contando. Saber escuchar ayuda a la persona que se está escuchando a sentirse respetado, acogido. Mientras escuchamos estamos creando un espacio de interrelación, un puente emocional de conexión.

En el libro de Alcalde y Tejerina (2012), *Asertividad para torpes*, se recoge información de estudios que dice que recibimos la información de la siguiente forma:

- ▶ 1% a través de la boca.
- ▶ 1,5% a través de las manos.
- ▶ 3,5% a través del olfato.
- ▶ 11% a través del oído.
- ▶ 83% a través del ojo.

Aunque en este apartado vamos a concentrarnos en la escucha, es importante tener en cuenta, como ya hemos dicho, que es todo nuestro cuerpo el que está escuchando.

Una buena escucha ofrece la posibilidad a la persona escuchada de comunicar y expresar sus pensamientos, sus emociones, sus sentimientos.

Adoptar una actitud de escucha es apartar nuestros pensamientos y concentrarnos en las expresiones del otro. Necesita de toda nuestra energía en el momento presente, toda la energía concentrada en las necesidades de la persona que le hagan sentir reconocido y estimado.

A la satisfacción de esa necesidad, de acuerdo con el análisis transaccional, se le denomina «caricia», en línea con el significado de los refuerzos positivos.

6.2. ¿Cuáles son los obstáculos-barreras para la escucha activa?

Si se trata de una actitud que nos capacita, ¿por qué no escuchamos activamente? Ahora veremos algunos impedimentos concretos, pero existe una natural y automática barrera que tiene que ver con defendernos psicológicamente de situaciones que no podemos o no queremos afrontar o que nos pueden alterar.

«Cerrar la escucha implica a nivel neurofisiológico una serie de cambios, sobre todo a nivel de oído medio (martillo, yunque y estribo) que dificultan una escucha activa íntegra, provocando alteraciones en el mensaje emitido que el cerebro no puede codificar íntegramente, o provocando que dicho mensaje nos impacte a nivel emocional» (Altimira, 2011).

Veamos ahora que otros obstáculos entorpecen la escucha activa. En grandes áreas, distinguimos:

- ▶ **Físicos y ambientales:** ruidos, temperatura, comodidad, luz, cansancio.
- ▶ **Área emocional:** sentimientos del que escucha, contagios emocionales.
- ▶ **Área cognitiva o mental:** creencias, omisiones, distorsiones, foco de pensamiento.

Si no tenemos en cuenta alguna de estas áreas, es posible que se genere en nosotros una **falta de atención** que provocará que nuestra escucha no sea activa y que, por tanto, nuestro escuchado no se sienta acogido.

Escuchar de forma activa no es fácil y si tenemos en cuenta otro tipo de barreras, entendemos que se trata de un entrenamiento en la observación de nuestra predisposición:

- ▶ Barrera de la **ansiedad**: se pone en marcha cuanto tenemos el **foco puesto en nosotros**, por qué es lo que tenemos que mostrar, por cómo nos van a recibir y que será lo que contestará. Comienza un diálogo interno que es el que escuchamos en realidad.
- ▶ Barrera de los **juicios**: cuando dirigimos nuestro pensamiento a patrones personales, normas, creencias, en lugar de estar atento a lo que el otro nos cuenta.
- ▶ Barrera de la **prisa**: no dejamos que el otro termine sus planteamientos, queremos que corra más o tarde menos.
- ▶ Barrera de la **apatía**: damos la razón con gestos e incluso con monosílabos sin prestar atención al mensaje.
- ▶ Barrera de los **consejos**: cuando decidimos solucionar la vida de los demás desde nuestro mapa, asumiendo que nuestra perspectiva de la realidad es la única realidad.
- ▶ Barrera de la **trivialidad**: usamos generalizaciones y tendemos a escapar de los temas comprometidos normalizando el mensaje.

Saber escuchar no es fácil, pero si puede entrenarse como competencia emocional. Observar los obstáculos que nos impiden escuchar de forma activa será un primer paso para mejorar esta habilidad interpersonal.

6.3. Elementos fundamentales de la escucha activa

Debemos tener en cuenta una serie de elementos fundamentales que contribuirán a que nuestra escucha se convierta en una habilidad:

- ▶ **Cuidar el entorno físico:** ya hemos visto antes como puede interrumpir la escucha.
- ▶ **Liberar nuestra mente:** vaciar nuestros pensamientos de nuestras preocupaciones y de nuestros juicios. Adoptar una actitud de aceptación del otro.
- ▶ **La atención:** foco puesto en la persona y sus palabras, no en nosotros.
- ▶ **El silencio:** es un poderoso recurso que ofrece un espacio a la persona que habla para reconstruir su historia y al que escucha para interpretar y comprender el mensaje.
- ▶ **La mirada:** conectando con la mirada del otro. Mirar a los ojos establecerá un vínculo emocional con la persona, aunque debemos ser cuidadosos en no invadir con ella, puede resultar agresiva.
- ▶ **Observar más allá de las palabras:** gestos, lenguaje no verbal, tono de voz, respiración.
- ▶ **El rapport:** una «danza» con la otra persona. Adoptar sutilmente sus posturas corporales y acompañarle en sus gestos ayuda a comprender su estado y proporciona al escuchado una acogida integral. En algunos momentos, el *rapport* puede resultar un espejo útil para que la persona vea reflejada su actitud ante el mensaje que transmite.

- ▶ **La empatía:** esa actitud que nos permite captar el mundo de referencia de la otra persona, «ponerse en sus zapatos», participando de su experiencia como si fuese la nuestra propia y transmitiendo que ha sido comprendido. Para eso tenemos que poner «nuestra pantalla en blanco», sin juicios, sin filtros mentales.
- ▶ **Uso eficaz del lenguaje:** técnicas como la reformulación, la normalización, la personalización que veremos ahora con más detalle, así como usar preguntas poderosas que estimulen a la persona a buscar recursos contribuirán a hacer de nuestra escucha, una competencia eficaz.
- ▶ **Confianza en la persona:** considerar que todas las personas tenemos los recursos suficientes para afrontar nuestras vidas, aunque en algunos momentos parezcan secuestrados.

6.4. Técnicas eficaces en la escucha activa

Si quieres desarrollar tu competencia de escuchar, necesitas tomar conciencia de que se trata de un acto de apoyo a los demás. Como entrenamiento, te proponemos una serie de técnicas para dar respuestas útiles en el acto de escuchar. La retroalimentación es un paso esencial para que la escucha sea eficiente.

Reformulación

Se trata de una destreza que consiste en **devolver lo que el otro expresa**, tanto de forma verbal como no verbal. Ofrece a la persona la certeza de ser comprendido más a fondo. Le invita a seguir expresando estados de ánimo poco claros y así poder profundizar. Proporciona seguridad y fomenta la responsabilidad y el compromiso de la persona.

No importa lo que nosotros pensemos, importa lo que el otro cree de sí mismo. No importa lo que nosotros creamos, importa cómo se siente el otro.

Tipos de reformulación

- ▶ **Reiteración:** devolver las últimas palabras o palabras clave de lo que comunica.
- ▶ **Dilucidación:** poner en orden lo recibido y devolverlo con mayor claridad.
- ▶ **Devolución del fondo emotivo:** poner nombre al fondo emotivo de lo que se ha recibido.

Personalización

La técnica de la personalización permite a la persona evitar la generalización y la abstracción. Posibilita que la persona se haga cargo de su responsabilidad en el problema. Se trata de centrarse en la persona que está delante, en sus recursos reales y en el grado de capacidad que tiene o que desea para superar sus dificultades. Tiene como objetivo focalizar a la persona en una comprensión auténtica de su problema, evitando que pueda acomodarse culpando a las circunstancias externas.

Tipos de personalización

- ▶ Personalizar el **significado:** ¿qué significa para ti lo que estás viviendo?
- ▶ Personalizar **el problema:** ¿qué haces tú para que tu problema deje de serlo?
- ▶ Personalizar **el sentimiento:** ¿cómo te sientes al tomar conciencia de que el problema es tuyo y de lo que significa para ti?

Normalización

La normalización **disminuye** el grado de malestar o angustia. **Encuadra la dificultad** dentro de su contexto. Concebir la dificultad como algo no extraño o patológico, sino como **algo solucionable o tratable**.

Afirmaciones que hagan ver a la persona que su problema es algo normal:

- ▶ «Siento mucho miedo de no poder ser un buen médico».
- ▶ «Ser un buen médico es difícil, lleva muchos años de preparación. Es natural que sientas miedo, estás empezando».

Hay un riesgo en la normalización y es que la persona puede no sentirse acogida en su problema, que no estamos comprendiendo su malestar. Es importante hospedar emocionalmente a la persona, haciéndole sentir que hemos comprendido su malestar antes de usar esta técnica.

Conclusión

La confrontación es una de las técnicas más poderosas, aunque hay que buscar el momento adecuado para utilizarla. Confrontar a una persona es hacerle tomar conciencia de las divergencias que existen entre sus pensamientos, sentimientos y conductas:

- ▶ Contradicciones entre ser y querer ser.
- ▶ En la autopercepción.
- ▶ Con las cualidades.
- ▶ Con las debilidades.

Para utilizar esta técnica, hay que crear un clima de confianza en el que nuestras palabras sean específicas, concretas, directas y respetuosas. Se trata de una propuesta, no de una imposición y tiene que llevar implícita una voluntad de ayuda y de respeto a la libertad y responsabilidad de la persona.

Invitar a la acción

Se trata de resumir las alternativas con las que se cuenta, identificar las oportunidades y buscar más alternativas de las que aparecen en un primer momento.

El uso de preguntas poderosas como: ¿qué más necesitarías?, ¿qué pasaría si tuvieses...?, ¿cuándo quieres empezar a cambiar esto o aquello? Invitará a la persona a tener una actitud proactiva.

6.5. Beneficios de la escucha

Como competencia inter personal, la escucha activa aporta muchos beneficios en nuestras relaciones con los demás y con nosotros mismos:

- ▶ Hace que se genere una **comunicación positiva** en un clima adecuado.
- ▶ Permite captar el **sentido real del mensaje** que estamos oyendo lo que evita malas interpretaciones.
- ▶ Nos permite **conocer mejor a los demás**.
- ▶ Hace que **busquemos recursos** dentro de nosotros que no utilizamos de forma consciente.
- ▶ **Enriquece** nuestro mapa.
- ▶ Es un **acto de dar**.
- ▶ Genera **relaciones confiables**.

Escuchar desde el corazón y con el corazón se convierte en un instrumento de curación. Ayuda a reinventarse y ofrece un hospedaje emocional que hace que el estado de malestar y de angustia se reduzca.

6.6. Referencias bibliográficas

Alcalde, N. y Tejerina, J. (2012). *Asertividad para torpes*. Madrid: Anaya.

Altimira, S. (18 de abril de 2011). La escucha, mucho más que una actitud. Health Managing Consulting [Página web]. Disponible en:
<http://www.healthmanaging.com/blog/la-escucha-mucho-mas-que-una-actitud/>