



FLASHES
03

LA ESCUCHA ACTIVA

equality FORMACIÓN 10

EL CONTEXTO

Una de las partes fundamentales de la comunicación es la escucha. Si no escuchamos lo que el otro nos está diciendo, será difícil que podamos responderle de forma adecuada. Además nuestra falta de atención se notará y eso dificultará el que podamos lograr una comunicación fluida. Por eso escuchar, y sobre todo escuchar activamente, es fundamental. Lo que se pretende con la escucha activa es hacer saber a la persona que nos está hablando, que le estamos prestando atención y entendemos lo que nos está diciendo. Para ello podemos utilizar diferentes métodos, como veremos durante este módulo.

OBJETIVOS

- Favorecer la comunicación
- Mantener y provocar la atención
- Mostrar empatía

Favorecer la comunicación

Dar escucha activa es una forma de decirle al otro que estamos interesados en lo que nos cuenta. Permite que la comunicación se mantenga fluida y que se establezca un intercambio de información que, de otra manera, no sería posible.

LO ESENCIAL

- Demostramos nuestro interés en lo que nos están contando.
- La comunicación se mantiene fluida.
- Permite que haya un intercambio de información.

Mantener y provocar la atención

Para poder dar escucha activa de forma correcta es fundamental que nuestra atención permanezca centrada. Más de una vez todos hemos puesto cara de póker y asentido de forma automática mientras alguien insistía en hablarnos de forma monótona y sin parar sobre un tema que no nos interesaba lo más mínimo, mientras nosotros sólo pensábamos en cuando terminaría aquello. Saber mantener la atención es fundamental para una buena escucha activa, pero debemos recordar que también lo es el saber provocar que nos presten esa atención.

LO ESENCIAL

- Prestar escucha activa de forma correcta implica mantener nuestra atención centrada en la comunicación.
- La atención también debe saber provocarse para lograr la escucha activa del otro.

Mostrar empatía

Resulta muy poco agradable estar hablando con alguien que parece estar más pendiente de otras cosas que de escuchar lo que le estamos diciendo. Prestar escucha activa cuando alguien se dirige a nosotros es una forma de decirle a la otra persona que no sólo nos interesa lo que nos está diciendo, sino que además lo entendemos perfectamente.

LO ESENCIAL

- Resulta poco agradable hablar con alguien que está más pendiente de otras cosas.
- Prestar escucha activa cuando alguien nos habla demuestra interés y comprensión de lo que nos cuenta.

Las 5 formas de demostrar escucha activa

- Interjecciones.
- Gestos de comprensión.
- Parafrasear.
- Preguntar para aclarar.
- Comentarios.

Interjecciones

¡Ah!, ¡ajá!, ¡oh!, ¡vaya!, ¡guau!, son, entre otras muchas, ejemplos de interjecciones que podemos usar en cualquier conversación para dar acuse de recibo mientras la otra persona nos está contando algo.

LO ESENCIAL

- ¡Ah!, ¡ajá!, ¡oh!, ¡vaya!, ¡guau!

Gestos de comprensión

Otra forma de demostrar escucha activa son los gestos de comprensión. Dos claros ejemplos serían el asentir o negar con la cabeza y el variar la expresión de nuestra cara mostrando sorpresa, alegría u otras emociones en función de lo que nos estén contando.

LO ESENCIAL

- Asentir o negar con la cabeza.
- Variar la expresión de nuestra cara mostrando emociones afines a lo que nos cuentan.

Parfrasear

Repetir lo que nos han dicho utilizando nuestras propias palabras, indica al otro que hemos prestado atención y hemos entendido lo que acaba de decirnos.

LO ESENCIAL

- Repetir lo que nos han dicho utilizando nuestras propias palabras.

Preguntar para aclarar

Hacer preguntas también indica que estamos atentos y que además nos interesa lo que estamos oyendo. Queremos saber más y tenerlo claro (¿Y qué pasó después?, ¿cómo dices que lo hizo?)

LO ESENCIAL

- Hacer preguntas relacionadas con lo que nos están contando demuestra interés.
- Nos aporta información y claridad.

Comentarios

Hacer comentarios, dando nuestra opinión o aportando algún dato interesante, por ejemplo, nos permite dar escucha activa, además de dar continuidad a la conversación. Prueba de que nos interesa lo que se está hablando.

LO ESENCIAL

- Dar nuestra opinión o aportar algún dato interesante.
- Da continuidad a la conversación.

LIBROS RECOMENDADOS

- Escucha eficaz: la clave de la comunicación, de Jim Dugger
- El arte de saber escuchar, de Francesc Torralba
- Saber conversar, de Debra Fine