

La escucha activa como elemento necesario para el diálogo

Active listening as a necessary element for dialogue

¹ Karen Andrea Hernández-Calderón

² Anggy Karina Lesmes-Silva

Recibido: septiembre 20 de 2017 Aceptado: diciembre 11 de 2017

Resumen

La comunicación es un arte que permite recopilar información, conocer ideas, pensamientos y expresiones a través del habla. Por lo cual es fundamental saber con precisión las características de cada una de las habilidades y componentes comunicativos, para así generar avances cognitivos y expresivos que contribuyan en las relaciones interpersonales. Es poco frecuente encontrarse con buenos oyentes, ya que muy pocas personas comprenden lo importante que es escuchar activamente. En la actualidad el no saber escuchar representa problemas ya sea a la hora de negociar, delegar o trabajar en equipo, por ello día a día los entes educativos se esmeran por formar y capacitar a la sociedad incluyendo en los planes de estudio asignaturas que fortalezcan las habilidades comunicativas, esto con el objetivo de preparar a las personas a enfrentarse a un mundo laboral con una mentalidad crítica-constructiva. Sin duda alguna, las personas hoy en día le dan más importancia a la tecnología que al conocimiento, al ser que al saber, al oír que al escuchar. Entonces, ¿por qué razón se debe aprender a escuchar activamente? Escuchar activamente aporta ventajas ya que a la medida se aprenden nuevas técnicas de escucha tales como: prestar atención utilizando el contacto visual, el lenguaje corporal y eliminar la tentación de tener una respuesta en automático; la meta no es simplemente escuchar el mensaje sino entenderlo totalmente, con todo y emociones.

Palabras clave: Beneficios, comunicación, diálogo, escucha activa, habilidad.

Abstract

Communication is an art that allows you to collect information, know ideas, thoughts and expressions through speech. Therefore, it is essential to know precisely the characteristics of each of the communication skills and components, in order to generate cognitive and expressive advances that contribute to interpersonal relationships. It is rare to find good listeners, since very few people understand how important it is to listen actively. Nowadays, not knowing how to listen represents problems either when negotiating, delegating or working as a team, so day by day the educational entities strive to train and train society including in the study plans subjects that strengthen the communication skills, this with the aim of preparing people to face a world of work with a critical-constructive mentality. Without a doubt, people today give more importance to technology than to knowledge, to the being that to know, to hear that to listen. So, why should you learn to listen actively? Listening actively brings advantages because new listening techniques are learned, such as: paying attention using eye contact, body language and eliminating the temptation to have an answer in automatic; the goal is not simply to listen to the message but to understand it totally, with everything and emotions.

Keywords: Benefits, communication, dialogue, active listening, ability.

¹Técnico Profesional en Procesos Contables, ka_hernandez@fesc.edu.co, Fundación de Estudios Superiores Cúcuta-Colombia

²Especialista en práctica pedagógica universitaria, ak_lesmes@fesc.edu.co, Fundación de Estudios Superiores Cúcuta-Colombia

*Autor de Correspondencia
Correo: ak_lesmes@fesc.edu.co

Introducción

La idea principal de este artículo es dar a conocer las diferentes técnicas y beneficios que se obtiene al escuchar activamente, los cuales contribuyen al buen desarrollo del diario vivir. La escucha es un elemento esencial y el más importante en la comunicación, así mismo el diálogo según Mora (2016) permite la recolección de datos, para la construcción de conocimiento, por tanto se debe tener en cuenta estos dos componentes para la construcción del conocimiento.

¿Qué beneficios se obtiene al escuchar activamente un dialogo? Normalmente, se obtienen efectos secundarios de esta extraordinaria habilidad, la escucha activa bien utilizada genera seguridad y confianza, de igual forma facilita las relaciones con los demás individuos, y así mismo se entiende mejor a las personas.

Codina, (2004) en su artículo Saber escuchar. Un intangible valioso cita a Robertson, un estudioso y consultor de estos temas, dice lo siguiente:

“Todos pensamos que escuchar es importante, pero, ¿cuántos de nosotros lo hacemos bien? Me permito informar que sería raro encontrar uno entre cien altos ejecutivos que fuese, de verdad, un buen oyente. Mucha gente centra su atención en lo que va a decir después de que termine de hablar la otra persona. Ni siquiera intentan comprobar lo que creen haber oído, y mucho menos reconocer el tono o los matices emotivos. Se trata de errores fundamentales a la hora de emplear esta habilidad básica. Con independencia de los estudios que haya cursado o de su experiencia, usted debe aprender a escuchar...”.

Ampliar el conocimiento en esta tema es muy importante, porque esta habilidad la escucha activa influye en la vida cotidiana; en los diferentes ámbitos sociales, político, económico, cultural y deportivo, sino se comprende e interpreta lo que se escucha, se genera desinformación y situaciones de conflicto, y al ocurrir este tipo de situaciones, hay individuos que ejercer una mayor influencia sobre otros.

Karen Andrea Hernández-Calderón, Anggy Karina Lesmes-Silva

Se optó por este tema para el actual artículo ya que la escucha activa es uno de los problemas de comunicación más frecuente de los individuos, por ello cada lector al finalizar de leer este artículo podrá realizar una reflexión si está implementando correctamente esta habilidad en el dialogo, el cual le genera beneficios para desenvolverse y relacionarse en la sociedad.

Comunicación: escucha activa

La escucha activa consiste en una forma de comunicación que transmite ideas claras sin irrumpir al receptor; se realiza con libertad teniendo en cuenta lo que piensa y sienten los demás; se demuestra cuán atento está una persona durante el diálogo, es el tipo de comunicación reflejado en las acciones del emisor, es decir, se escucha atentamente, analizando, razonando y comprendiendo la información que se está transmitiendo en la conversación de una o varias personas; se define también comunicación activa, cuando el emisor actúa coherentemente con la información dada en el diálogo, es decir, si la información es una noticia sobre moda, el receptor debe responder de acuerdo a la información que el emisor expuso, noticia sobre moda; por ende, activa quiere decir atenta, comprendida y enfocada solo en la información que se transmite en la conversación.

Recuerde los últimos diálogos, tertulias o pláticas que haya tenido, no concierne en que ámbito lo hizo, si fue con un grupo de amigos, con un colega, con la familia, o con un compañero del aula de clases, de todas esas conversaciones, ¿Recuerde lo que la otra persona decía? ¿Quién hablaba más? ¿Tenía usted interés en lo que la otra persona estaba comunicando? ¿Hacía usted alguna otra cosa aparte de escucharle? ¿Le miraba a los ojos? Todas estas preguntas están relacionadas con la escucha activa, pues en primer lugar es necesario estar presentes activamente, no de forma pasiva y para esto es necesario observar la forma en la que escuchamos a los otros. Muchos suelen hacer la distinción entre escuchar y oír, y se quedan con esta diferencia para evaluar su forma de atender a lo que otros tienen que decir, pero el término escucha activa enfatiza aún más el aspecto de la atención y la devolución que hacemos cuando estamos en medio de una conversación (Cicap, 2015).

Características de una buena comunicación

La comunicación es una función necesaria de los seres humanos, de vital importancia para el buen desarrollo de la sociedad por ende, para emplear una buena comunicación se debe tener la capacidad de articular

las macro habilidades como lo son: escuchar, hablar, leer y escribir, para que así el proceso de interacción y de intercambio de mensajes tenga una finalidad y cumpla su objetivo; el de comunicar de manera clara y sencilla.

Una comunicación eficaz, aporta a una persona un progreso y desempeño que contribuye en el proceso eficiente y asertivo en diversos contextos de desarrollo de formación humano.

Diferencias entre oír y escuchar

Diversas personas piensan que oír y escuchar tienen un mismo significado. Existe un alto grado de confusión entre los dos términos, no obstante, hay muchas diferencias entre oír y escuchar.

Según Ortiz, (2007) en su artículo aprende a escuchar, define y muestra las diferencias que hay entre oír y escuchar:

Oír es un fenómeno que pertenece al orden fisiológico, dentro del territorio de las sensaciones. El sentido auditivo permite percibir los sonidos en mayor y menor medida. Oír es sencillamente percibir las vibraciones del sonido. Es recibir los datos suministrados por el emisor. Oír es pasivo.

Escuchar es la capacidad de captar, atender e interpretar los mensajes verbales y otras expresiones como el lenguaje corporal y el tono de la voz. Representa deducir, comprender y dar sentido a lo que se oye. Es añadir significado al sonido. Escuchar es oír más interpretar.

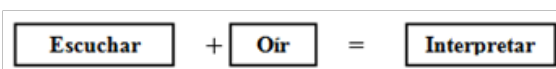


Figura 1. Diferencias entre oír y escuchar

Fuente: Ortiz, (2007)

Modo de escuchar

En los diálogos se pueden emplear diferentes modos de escuchar, dependiendo del nivel de entendimiento que se logra en cada conversación,

cada uno de ellos indica que tan atentos están los oyentes en los diálogos, a continuación se clasifican los niveles de escucha, revíselos, reflexione y recuerde las últimas conversaciones que sostuvo, y reconozca en qué nivel está su tipo de escucha.

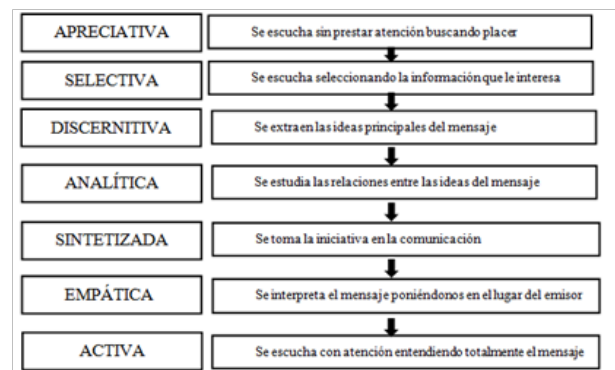


Figura 2. Diferencias entre oír y escuchar

Fuente: Ortiz, (2007)

Beneficios de la escucha activa

Una vez corregida y perfeccionada esta habilidad específica de la comunicación humana la cual aporta beneficios valiosos, pues además de ayudar a detectar problemas a tiempo, también consigue aumentar la productividad al minimizar los malentendidos. Enseña a pensar antes de hablar y actuar lo cual permite el desarrollo de las relaciones personales y contribuye a descubrir los gustos, las necesidades e inquietudes de las otras personas, a ganar confianza y estrechar lazos de amistad, asimismo promueve el buen desempeño en equipos de trabajos resaltando el liderazgo el cual motiva e inspira para conseguir los objetivos. Finalmente, cuando se escucha activamente hay un dominio para controlar y dirigir la conversación hacia el objetivo trazado, logrando de esta forma la capacidad para influir, proyectando sobre el participante una imagen de inteligencia y respeto.



Figura 3. Escucha activa: técnicas prácticas para convertirte en un experto.

Fuente: Navarro, (2014)

Estrategias de la escucha activa

Actualmente existen diversas costumbres no productivas que impiden conseguir escuchar activamente en los diálogos, hay varias muy comunes hoy en día, por ejemplo: seguir tres conversaciones al mismo tiempo, contestar una llamada o revisar el chat mientras se intenta escuchar, Según Bautista y Carhuancho, (2016). Para escuchar activamente es necesario:

- Dejar de hablar: Si se está hablando no se puede escuchar.
- Conseguir que el interlocutor se sienta en confianza: Hay que ayudar a la persona a que se sienta libre para expresarse. Para conseguirlo puede ayudar el ponerse en su lugar, es decir, establecer una relación de empatía.
- Demostrar al interlocutor que se está dispuesto a escucharle: se trata de adoptar una posición abierta y activa, manifestándole claramente interés y escuchándole para tratar de entenderle y no para oponernos, lo que se suele hacer mediante movimientos afirmativos de cabeza y palabras del estilo de “sí, sí”, “ya veo”, resumir y confirmar las afirmaciones de quién nos transmite el mensaje, formulando las frases con una tonalidad adecuada (no con incredulidad), con empatía y respeto, pero sin abusar de ellas,

Karen Andrea Hernández-Calderón, Anggy Karina Lesmes-Silva

permitiendo que la persona pueda exponer su problema sin interrumpirle

precozmente ni realizar conclusiones prematuras, facilitando que exprese sus sentimientos, sus expectativas, sus esperanzas y cómo afecta aquello a su vida.

- Dominar las emociones: Una persona enojada siempre malinterpreta las palabras.
- Evitar criticar y argumentar en exceso: ya que esto situaría al interlocutor a la defensiva, conduciéndole probablemente a que se enoje o se calle.
- Preguntar cuanto sea necesario: Además de demostrar que le estamos escuchando, le ayudaremos a desarrollar sus puntos de vista con mayor amplitud.
- Conocer y saber interpretar el lenguaje no verbal: tono y ritmo de la voz, gestos con las manos, expresiones de rostro y postura del cuerpo.
- Manifestar afecto a través de gestos: una mano en el hombro o un abrazo dependiendo de la confianza que exista entre los integrantes del diálogo, así como palabras que inspiren ánimo y confianza (no rechaces ni reproches).

Conclusiones

Es significativo destacar la importancia que tiene el desarrollo y el perfeccionamiento de la escucha activa como elemento necesario para el diálogo, pues a quien sabe escuchar le aporta características positivas que lo hacen distinguir y mostrarse respetuoso ante su grupo social y de igual manera fortalece las relaciones interpersonales destacando entendimiento y respeto. La escucha activa es clave fundamental pues haciendo un buen uso de las macro habilidades: escuchar, hablar, leer y escribir, le permitirá a las personas desenvolverse convenientemente en su entorno social.

Referencias

- Bautista, L. & Carhuancho, P. (2016). "Comunicación familiar en los estudiantes de la I.E.P. Albert Einstein del nivel secundario de la Provincia Huancayo – 2015" (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Cicap, (2015). Escucha activa: aprender a escuchar a los otros. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.cicap.ucr.ac.cr/web/escucha-activa-aprender-a-escuchar-a-los-otros/>
- Codina, J. (2004). Saber escuchar, un intangible valioso. *Intangible Capital*, 4(0), 1-26
- Mora, O. (2016). Conocimientos, habilidades y actitudes de los docentes constructores de paz. *Mundo Fesc* 11, 72-79.
- Navarro, P (04 de Noviembre de 2014). Escucha activa: técnicas prácticas para convertirte en un experto. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://habilidadesocial.com/escucha-activa/>
- Ortiz, C (Ed.) (2007). Aprende a escuchar: Cómo desarrollar la capacidad de la escucha activa. USA: Editorial Lulu.