

## Diferencias entre oír y escuchar

Muchas personas creen que oír y escuchar es lo mismo. No obstante, hay grandes diferencias entre oír y escuchar.

Oír es un fenómeno que pertenece al orden fisiológico, dentro del territorio de las sensaciones. Nuestro sentido auditivo nos 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.

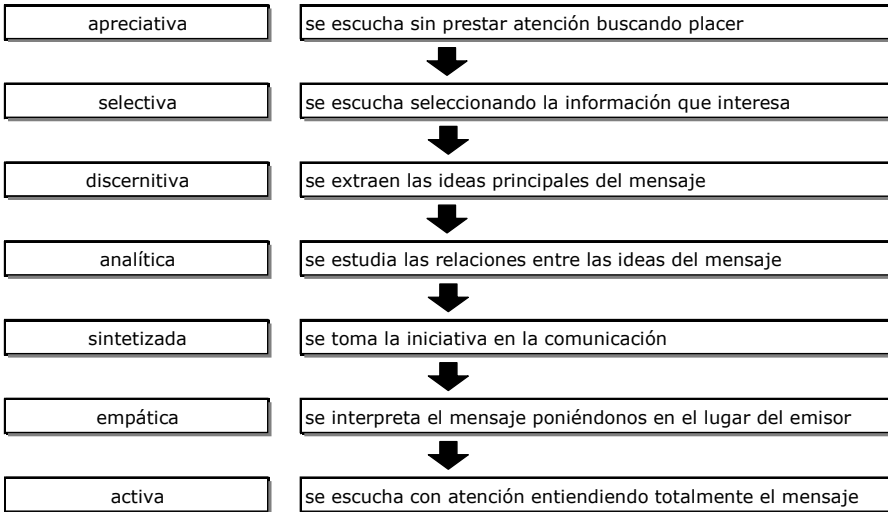
$$\boxed{\text{escuchar}} = \boxed{\text{oír}} + \boxed{\text{interpretar}}$$

Escuchar pertenece al orden interpretativo del lenguaje. Entraña la comprensión del lenguaje. Incluso escuchamos los silencios de quien nos habla, sus gestos, sus expresiones faciales, y todo ello lo interpretamos personalmente. Escuchar es activo. Podemos dejar de escuchar cuando queramos. Todos sabemos oír, pero muy pocos saben escuchar.

Oír	Escuchar
Orden fisiológico	Orden interpretativo del lenguaje
Percibir el sonido	Interpretar el sonido
Pasivo	Activo

## Los diferentes tipos de escucha

Existen diferentes tipos de escucha: apreciativa, selectiva, discernitiva, analítica, sintetizada, empática y activa.



### *Escucha apreciativa*

La escucha apreciativa es aquella mediante la cual escuchamos sin prestar atención, de manera relajada, buscando placer o inspiración. Se oye por entretenimiento. No prestamos atención. Estamos concentrados en nuestros propios pensamientos ajenos al mensaje de la propia escucha.

Un ejemplo de escucha apreciativa es cuando escuchamos en la radio la música que nos gusta.

### *Escucha selectiva*

La escucha selectiva es aquella que se practica cuando escuchamos seleccionando la información que nos interesa. Oímos algunos elementos del comunicado y el resto se deja de lado. Escuchamos sólo ciertos puntos de la conversación. Se presta atención tan sólo a una parte del mensaje, aquella que se considera más importante para el receptor.

Una muestra de escucha selectiva es cuando participamos en una conferencia y sólo captamos los mensajes e ideas que nos interesan o creemos que nos pueden ser de utilidad.

### *Escucha discernitiva*

La escucha discernitiva es aquella a través de la cual escuchamos el mensaje completo y determinamos los detalles más relevantes. Se centra en el fondo y no en la forma. Permite al receptor seguir el hilo del argumento, separando las ideas principales de las secundarias.

Un ejemplo de escucha discernitiva es cuando los estudiantes cogen apuntes en clase y resumen las lecciones que imparten los profesores.

### *Escucha analítica*

La escucha analítica es aquella por la que escuchamos el orden y el sentido de la información para entender la relación entre las ideas, reflexionando sobre el mensaje. Buscamos la información concreta en el comunicado del emisor, separando dicha información de las emociones. Comprendemos el contenido conceptual y su interrelación. Analizamos la comunicación y examinamos si las conclusiones son lógicas y correctas. Realizamos preguntas a nuestro interlocutor para descubrir los motivos subyacentes del mensaje.

Una demostración de escucha analítica es la que realizan los psiquiatras a sus pacientes.

### *Escucha sintetizada*

La escucha sintetizada es aquella mediante la cual tomamos la iniciativa de la comunicación hacia nuestros objetivos. A través de la escucha se dirige la conversación para lograr la información o un comportamiento de nuestro interlocutor deseado. Realizamos afirmaciones o preguntas dirigidas para que conteste con sus ideas.

Una muestra de escucha sintetizada es cuando los comerciales quieren obtener información precisa sobre el cliente durante la fase de descubrimiento de las necesidades del mismo.

### *Escucha empática*

La escucha empática es aquella por la que escuchamos sin prejuicios, poniéndonos en el papel de quien nos habla, apoyándole y aprendiendo de su experiencia. Asimilamos las palabras y llegamos a lo que hay detrás de ellas. Oímos con la intención de comprender sus sentimientos. Apreciamos el punto de vista de la otra persona. Mediante la escucha empática se interpreta el mensaje a través del mundo del emisor. Consiste en comprender profundamente a quien nos habla en los términos de su propio marco de referencia, tanto emocional como intelectualmente.

La empatía es la capacidad de ponernos en el lugar del otro. Es una destreza básica de las relaciones interpersonales. Escuchar con empatía significa hacer un esfuerzo para entender lo que siente nuestro interlocutor en cada momento. Ayuda a acercarnos a aquella parte de las vivencias del otro que todavía no ha expresado. Implica entrar en su mundo y ver las cosas desde su punto de vista.

La empatía cambia la disposición de nuestro interlocutor, pues al sentirse comprendido, nos revelará más información sobre sus pensamientos y sentimientos. Permite el conocimiento profundo de los demás.

Escuchar con empatía conlleva salir del propio yo para sumergirse en el otro. Posponer el yo no implica perderlo o renunciar a él. No significa pensar lo mismo que nuestro interlocutor, ni sentir como él siente. Debemos aceptar y respetar sus ideas y emociones, comprender y tomar interés por sus problemas y puntos de vista.

Un ejemplo de escucha empática es la que practican muchas madres cuando los hijos le cuentan algún problema personal.

Para ser un oyente empático debemos practicar los siguientes consejos:

- Mostrar una disposición física y mental para prestar atención al emisor.
- Posponer nuestras suposiciones, prejuicios y preocupaciones. Presentar en todo momento una mente abierta.
- No evaluar, ni juzgar, ni descalificar a la persona que nos habla.
- Estar alerta al lenguaje no verbal, así como al tono de la voz que emplea el otro.
- Imitar las expresiones faciales y los gestos corporales.
- Mantener la cordialidad durante la escucha y seguir el pensamiento del orador.
- Percatarse de los sentimientos, emociones y valores de nuestro interlocutor.
- Entender sus puntos de vista.
- Comprender su diferente visión del mundo e intentar sumergirnos en él.
- Captar el sentido de su mensaje, poniéndonos en su lugar.

### *Escucha activa*

La escucha activa es aquella que representa un esfuerzo físico y mental para obtener con atención la totalidad del mensaje, interpretando el significado correcto del mismo, a través del comunicado verbal, el tono de la voz y el lenguaje corporal, indicándole a quien nos habla, mediante la retroalimentación, lo que creemos que hemos comprendido. Significa escuchar con atención y concentración, centrar toda nuestra energía en las palabras e ideas del comunicado, entender el mensaje y demostrarle a nuestro interlocutor que se siente bien interpretado.

La escucha activa demanda que nos introduzcamos en la mente de quien nos habla e interpretemos el mensaje desde su punto de vista. Centramos toda la atención en captar y comprender el comunicado, los pensamientos y las emociones de nuestro interlocutor.

Evitamos las distracciones y apartamos nuestros pensamientos de la mente para concentrarnos totalmente en la escucha. Se requiere realizar un elevado esfuerzo mental y una gran inversión de energía.

La escucha activa es la más completa e importante. Incorpora todos los elementos de la escucha empática y analítica, así como variables de la escucha sintetizada y discernitiva.

## **Beneficios de la escucha activa**

La escucha activa permite a los vendedores descubrir las necesidades, los gustos, los deseos y las expectativas de los clientes, conocerlos mejor, ganarse su confianza, estrechar los lazos y fidelizarlos. Colabora para alcanzar el éxito en el mundo de las ventas.

Mediante la escucha, los líderes reconocen las inquietudes, los objetivos y los factores motivadores de los miembros de su equipo. Facilita el liderazgo.

La escucha activa habilita el desarrollo de las relaciones personales con los compañeros del trabajo, los familiares y las amistades.

Los principales beneficios que brinda la escucha activa son:

- Creamos un clima positivo para la comunicación, logrando que ésta sea más efectiva.
- Captamos el sentido exacto del mensaje del emisor, reduciendo los malentendidos.
- Obtenemos información relevante sobre nuestro interlocutor. Al escuchar activamente a nuestro emisor, se le muestra que tenemos consideración por su punto de vista, acrecentando su autoestima. Esto provoca que nos facilite información importante.
- Aprendemos de las experiencias de nuestros interlocutores. Adquirimos nuevos conocimientos enriquecedores.
- Al prestar atención al emisor, podemos identificar sus objetivos y sus sentimientos, reflexionar sobre su mensaje, confirmar la congruencia de la información facilitada y buscar soluciones a los problemas que van surgiendo.
- Demostrando interés por quien nos está hablando, podemos solicitar aclaraciones o ampliaciones de la información suministrada.