

La Capacidad Escucha Efectiva

LA CAPACIDAD DE ESCUCHA EFECTIVA

Ser escuchador es un rasgo de reconocimiento de la existencia del otro. Supone dos niveles:

Un interés hacia una compensación o superación de la inferioridad propia en la unión con el otro.

Si la línea predominante es la maduración de la persona, comienza a sistematizarse cierto desinterés hacia el egoísmo exclusivo y el "yo" egocéntrico.

Atender y escuchar son actividades complementarias que constituyen el punto de partida de la comunicación interpersonal efectiva. Cuando realmente se atiende y escucha, el sistema sensorial, la mente y el cuerpo se ponen al servicio de la comunicación.

No basta con "poner atención", hay que mostrar que se está atendiendo; de esta manera, el interlocutor apreciará un interés real y sincero por él y lo que tiene que decir. Al escuchar y comunicar que realmente lo estamos haciendo, significa estar alerta de todos los mensajes verbales y no verbales que envía la otra persona. Por ello, es que en muchas de las ocasiones se dice que escuchamos a través de todos nuestros sentidos, puesto que además de ver y oír, se está dispuesto a comprender todo lo que se nos está comunicando, incluso a través del olfato y el tacto.

Para lograr buenas relaciones interpersonales debe ponerse especial atención a la escucha, sobre todo cuando:

Se necesita comprender cabalmente lo que el otro expresa y evitar posibles malos entendidos en la comunicación.

Al percatarse que el interlocutor siente que es importante lo que quiere comunicar, aun y cuando no se considere que el tópico en cuestión sea tan relevante, al atender y escuchar se le da la importancia al otro.

La escucha interpersonal es el proceso de obtención de significado de la lengua hablada, mediante la evaluación o interpretación de las palabras. La escucha interpersonal efectiva requiere percibir una respuesta del oyente, que está relacionada con el contenido del acto comunicativo y la interacción que se presenta en el mismo. En ocasiones, esta respuesta puede implicar adivinar los sentimientos que tal vez no se expresaron, pero que son de suma importancia para la comprensión del mensaje completo.

La Capacidad Escucha Efectiva

Ahora bien, escuchar es un proceso activo, que además de apoyar la confianza en las relaciones interpersonales, también ayuda a satisfacer las necesidades personales, ya que si escuchamos a los demás, por lo general obtenemos su respeto y admiración, lo que cubre las necesidades de afiliación y estima, además de que la mayoría de la gente se siente halagada cuando se le escucha realmente y con ello la estimación hacia nosotros crece.

Para ayudar a que el proceso de escucha sea realmente efectivo se deben desarrollar tres habilidades de comunicación: repetir, preguntar y parafrasear.

- Repetir la información que se escucha ayuda a asegurarse de que el mensaje se ha recibido y comprendido de forma correcta.
- Preguntar ayuda a obtener la información que realmente se necesita, esas preguntas deben ser honestas y no tendenciosas para que el interlocutor responda lo que se quiere escuchar, sino realmente la información de manera objetiva.
- Al parafrasear se reflejan las palabras del interlocutor de una manera propia, es necesario aclarar que no se trata de repetir, sino de decir la idea original del mensaje de una nueva forma, generalmente con una reafirmación exacta de la información.

Queda claro entonces, que al escuchar de manera activa, se satisfacen necesidades propias y de los demás, por lo que se puede asegurar que con la escucha:

- Los otros y sus necesidades se hacen presentes en el día a día.
- Se tiene oportunidad de atender y responder adecuadamente, abriendo el camino hacia la intimidad para lograr la confianza en las relaciones interpersonales.
- Nos sentimos presentes para los otros y a su vez somos atendidos y respondidos por ellos.

Saber escuchar representa una de las competencias comunicativas más importantes para el buen desarrollo de las relaciones interpersonales. Como ya se ha expuesto con anterioridad, saber escuchar no es la exposición pasiva a los sonidos, sino un proceso activo y consciente que requiere de la recepción comprensible de la comunicación cuya base es la atención y requiere también de pensamientos, ideas, emociones, sentimientos, deseos, valores y voluntad, pero también exige calma y respeto por los demás.

La Capacidad Escucha Efectiva

La actitud de saber escuchar admite que las personas se expresen libremente, se les dé la razón cuando la tienen y se permita la excusa al cometer un error, además de que supone la tolerancia entre interlocutores y el reconocimiento mutuo. Todo ello sin formarse prejuicios valorativos.

Las competencias de saber escuchar suponen: atención, paciencia, receptividad, capacidad de escucha, interés en atender las aclaraciones, no descalificar las ideas de los demás, tratar de entender los sentimientos del otro y elevarle la autoestima, entre otras.

El proceso de la escucha está integrado por los siguientes pasos:

1. Percepción: es cuando el receptor escucha las palabras y observa la corporalidad y gestos que integran una idea completa transmitida por el emisor.
2. Interpretación: es cuando el receptor trata de entender, descifrando las palabras y emociones expresadas en la corporalidad, lo que el emisor le trata de decir.
3. Evaluación: es cuando el receptor realiza una valoración de lo escuchado.
4. Respuesta: es cuando el receptor responde a lo escuchado, ya sea de manera verbal o no verbal.

L. Fernández (1995) plantea que la capacidad para escuchar, está muy relacionada con la empatía y constituye su condición, pues supone atender de modo activo y sensible los sentimientos, ideas y conflictos del otro sin anticipar ni evaluar, desprendiéndose de los propios referentes, sin perder la propia identidad. De la empatía aprenderemos más a detalle en otra ocasión.

Para finalizar este tema, es importante destacar que existen también actitudes negativas al tratar de escuchar, las cuales se deben detectar a tiempo y evitarlas para lograr una comunicación interpersonal efectiva. Algunas de ellas son:

- Tener una idea preconcebida de lo que el interlocutor quiere expresar.
- Adaptar las palabras del interlocutor a conveniencia propia.
- Demostrar falta de interés sobre el tema que se está tratando.
- Fijarse demasiado en el medio ambiente o imagen del interlocutor, logrando una distracción hacia el contenido del mensaje como tal.
- Darle demasiada importancia a los sentimientos expresados en el mensaje, descuidando el contenido real y objetivo.
- Interrumpir al interlocutor tratando de adivinar sus palabras o pensamientos.

La Capacidad Escucha Efectiva

- Mostrar una actitud pasiva.
- Crear o tolerar distracciones como el celular, radio, etc.
- Relegar la escucha de lo que resulta difícil.
- Admitir que las emociones bloqueen la comunicación como tal.

Hasta aquí puedes darte cuenta de la importancia que tiene la escucha para lograr una comunicación interpersonal efectiva, asertiva y con la comprensión de las emociones de uno mismo y de los demás. Por ello, nunca debemos olvidar que como seres humanos se nos han otorgado dos oídos y una boca, lo que significa que debemos escuchar el doble y hablar menos.

REFERENCIA:

García, Garza Bertha (2014) Escucha Efectiva.