

ESCUCHA ACTIVA Y RETROALIMENTACIÓN

La comunicación es un proceso que a menudo se malinterpreta como el simple acto de emitir mensajes. Sin embargo, su verdadera eficacia reside en la capacidad de recibir y procesar la información del otro. En este escenario, la escucha activa y la retroalimentación (feedback) emergen no solo como habilidades sociales, sino como herramientas críticas de gestión, especialmente en entornos de alto rendimiento como la organización deportiva y el liderazgo empresarial.

La escucha activa es un esfuerzo físico y mental deliberado para comprender la totalidad del mensaje del interlocutor, incluyendo su carga emocional y sus intenciones no verbales. A diferencia de la escucha pasiva, donde el receptor simplemente percibe sonidos, la escucha activa requiere una participación consciente. Según el modelo de Rogers y Farson, escuchar activamente implica crear un entorno de seguridad donde el emisor se sienta comprendido sin ser juzgado.

Existen tres niveles de escucha. El primero es la escucha interna, donde el receptor se enfoca en sus propios juicios y respuestas mientras el otro habla. El segundo es la escucha enfocada, donde la atención está puesta totalmente en el emisor. El tercer nivel es la escucha global, que percibe no solo las palabras, sino el tono de voz, la postura y la energía del ambiente. Para un gestor deportivo, dominar el tercer nivel permite detectar desmotivación en un equipo de trabajo o tensión en una negociación antes de que los conflictos estallen.

Las técnicas principales de la escucha activa incluyen el parafraseo (repetir con palabras propias lo que se entendió), la clarificación (hacer preguntas para despejar dudas) y el reflejo de sentimientos (validar la emoción del otro). Estas acciones demuestran al emisor que su mensaje ha sido decodificado correctamente, reduciendo drásticamente los errores por malentendidos.

Si la escucha activa es la recepción, la retroalimentación es la respuesta que completa el ciclo. En la teoría de la comunicación, la retroalimentación es la señal que el receptor devuelve al emisor para informarle sobre cómo ha sido recibido su mensaje. Sin ella, el emisor opera a ciegas, sin saber si sus instrucciones fueron claras o si su propuesta fue aceptada.

En el ámbito profesional, la retroalimentación debe ser constructiva, específica y oportuna. Una retroalimentación vaga, como decir "hiciste un mal trabajo", no genera aprendizaje. En cambio, una retroalimentación efectiva identifica el comportamiento específico, describe el impacto que tuvo y propone una alternativa de mejora. En el entrenamiento deportivo, el feedback inmediato tras una ejecución técnica es lo que permite la corrección del gesto motor y el progreso del atleta.

La relación entre ambas es simbiótica: no puede haber una retroalimentación de calidad si no hubo previamente una escucha activa. Cuando un líder escucha activamente, su respuesta de retroalimentación se siente auténtica y personalizada. Esto fortalece la confianza y la cohesión del grupo.

Existen dos tipos principales de retroalimentación:

- Refuerzo: Se utiliza para consolidar conductas exitosas. Reconocer un logro de manera pública o privada motiva al receptor a repetir esa acción.
- Correctiva: Se enfoca en áreas de mejora. La clave aquí es la técnica del "sándwich": comenzar con un aspecto positivo, señalar el error o área de mejora y cerrar con una nota de confianza y apoyo hacia el futuro.

A pesar de su importancia, la implementación de la escucha activa y la retroalimentación enfrenta barreras significativas. La ansiedad por responder es una de las más comunes; muchas personas escuchan para contestar, no para comprender. Otras barreras incluyen los prejuicios sobre el interlocutor, el ruido ambiental y la falta de empatía.

En la era digital, la retroalimentación se ha vuelto instantánea, pero a menudo carece de profundidad. Un "like" o un mensaje corto no sustituyen la riqueza de una conversación cara a cara donde el lenguaje corporal refuerza la escucha. Por ello, en contextos formativos, es esencial rescatar los espacios de diálogo presencial donde la retroalimentación fluya sin las distorsiones de la tecnología.

Entender la escucha activa y la retroalimentación transforma la dinámica de cualquier organización. Permite pasar de una comunicación autoritaria y unidireccional a una cultura de colaboración y mejora continua. Para el profesional del siglo XXI, estas competencias son el puente que une el conocimiento técnico con el éxito humano. El que sabe escuchar tiene la mitad de la batalla ganada; el que sabe retroalimentar tiene la capacidad de liderar el cambio.

En última instancia, la calidad de nuestros resultados depende de la calidad de nuestras conversaciones. Al invertir tiempo en escuchar de verdad y en responder con intención, no solo evitamos errores logísticos, sino que construimos relaciones basadas en el respeto mutuo y la excelencia compartida.

Referencias:

Alta Psicólogos. (s. f.). El arte de saber escuchar: escucha activa.

Alteapsicologos. <https://alteapsicologos.com/el-arte-de-saber-escuchar-escucha-activa/>

UNIR México. (2024, 4 de octubre). Escucha activa: qué es, tipos y ventajas de aplicarlo en el trabajo. <https://mexico.unir.net/noticias/educacion/escucha-activa/trabajo>.

Bastida Caro, A. (2024, 22 de octubre). La escucha activa: la clave para mejorar nuestras relaciones. Coaching Camp. <https://coachingcamp.es/crecimiento-personal/la-escucha-activa-la-clave-para-mejorar-nuestras-relaciones/>