

CARACTERÍSTICAS DE LA ESCUCHA

La escucha activa se distingue por una serie de características que permiten al receptor comprender de manera integral el mensaje transmitido por el interlocutor. Estas características favorecen una comunicación más efectiva, fortalecen las relaciones interpersonales y contribuyen a la construcción de ambientes de confianza y respeto. A continuación, se describen las principales características de la escucha activa.

- **Atención plena**

Consiste en concentrar todos los recursos cognitivos en el mensaje que está siendo comunicado. Esto implica eliminar o minimizar las distracciones externas e internas que puedan interferir con la comprensión de la información.

Cuando una persona practica la atención plena, mantiene su enfoque en las palabras, el tono de voz y el lenguaje corporal del interlocutor, evitando pensar en respuestas anticipadas o en asuntos ajenos a la conversación.

Ejemplo: Durante una reunión de trabajo, un colaborador explica una problemática relacionada con un proyecto. Un oyente con atención plena evita revisar su teléfono celular o realizar otras actividades mientras escucha la explicación.

- **Empatía**

Es la capacidad de comprender y reconocer los sentimientos, emociones y perspectivas de otra persona. En la escucha activa, la empatía permite interpretar el mensaje desde el punto de vista del interlocutor, sin imponer criterios personales ni emitir juicios prematuros.

La comunicación empática favorece la creación de vínculos de confianza y genera un ambiente en el que las personas se sienten comprendidas y valoradas.

Ejemplo: Cuando un estudiante expresa preocupación por una evaluación, el docente escucha atentamente sus inquietudes y trata de comprender sus emociones antes de ofrecer una respuesta.

CARACTERÍSTICAS DE LA ESCUCHA

- **Interés genuino**

La escucha activa requiere una actitud de interés auténtico hacia la persona y el mensaje que transmite. Este interés se manifiesta mediante comportamientos como mantener contacto visual, asentir con la cabeza, formular preguntas pertinentes y mostrar disposición para comprender la información.

El interés genuino permite fortalecer la comunicación, ya que el interlocutor percibe que sus opiniones y experiencias son importantes para quien escucha.

Ejemplo: Un supervisor que pregunta a sus colaboradores sobre sus necesidades laborales y presta atención a sus respuestas demuestra un interés genuino por su bienestar y desempeño.

- **Retroalimentación**

Consiste en proporcionar respuestas que permitan verificar la comprensión del mensaje recibido. Esta puede realizarse mediante preguntas aclaratorias, comentarios, reformulación de ideas o parafraseo.

La retroalimentación ayuda a reducir malentendidos y demuestra al interlocutor que su mensaje está siendo procesado adecuadamente.

Ejemplo: Después de escuchar una instrucción, una persona puede responder: “Si entendí correctamente, debo entregar el informe antes del viernes”, confirmando así la comprensión del mensaje.

- **Ausencia de juicios**

Una característica fundamental de la escucha activa es la capacidad de escuchar sin emitir críticas, prejuicios o conclusiones apresuradas. Esto implica mantener una actitud abierta y respetuosa frente a las opiniones, creencias y experiencias de los demás.

CARACTERÍSTICAS DE LA ESCUCHA

La ausencia de juicios favorece una comunicación más objetiva y permite comprender el mensaje antes de evaluarlo o responderlo.

Ejemplo: Durante un debate académico, los participantes escuchan diferentes puntos de vista sin interrumpir ni desacreditar inmediatamente las opiniones de los demás.

- **Comunicación no verbal positiva**

La comunicación no verbal desempeña un papel esencial en la escucha activa. Las expresiones faciales, la postura corporal, el contacto visual y los gestos transmiten interés y disposición para escuchar.

Una comunicación no verbal adecuada refuerza el mensaje de atención y respeto hacia el interlocutor, mientras que señales negativas pueden generar desinterés o rechazo.

Ejemplo: Mantener una postura abierta, mirar a la persona mientras habla y evitar cruzar los brazos son conductas que favorecen una comunicación no verbal positiva.

Las características descritas anteriormente funcionan de manera conjunta para facilitar una comprensión profunda del mensaje y fortalecer las relaciones interpersonales. Cuando las personas practican la atención plena, la empatía, el interés genuino, la retroalimentación, la ausencia de juicios y una comunicación no verbal positiva, se incrementa la calidad de la comunicación y se reducen los conflictos derivados de interpretaciones erróneas.

En los entornos organizacionales, estas características contribuyen a mejorar el trabajo en equipo, fortalecer el liderazgo y promover un clima laboral más colaborativo y productivo.

Referencia:

Rogers, C. R., & Farson, R. E. (1987). Active listening. En R. G. Newman, M. A. Danziger y M. Cohen (Eds.), Communication in Business Today (pp. 151-158). Washington, DC: Heath and Company.