

CONCEPTOS BÁSICOS

La escucha activa es una habilidad de comunicación interpersonal que consiste en atender de manera consciente, intencional y empática el mensaje que transmite otra persona. Este proceso implica no solo escuchar las palabras que expresa el interlocutor, sino también comprender el significado del mensaje, identificar las emociones que lo acompañan y reconocer los elementos no verbales que influyen en la comunicación.

El concepto de escucha activa fue desarrollado por Carl Rogers y Richard Farson, quienes la definieron como una forma de escuchar que busca comprender profundamente el punto de vista de la otra persona antes de emitir una respuesta. Desde esta perspectiva, escuchar activamente requiere una actitud de respeto, apertura y disposición para comprender las ideas, sentimientos y necesidades del interlocutor.

A diferencia de la escucha pasiva, en la que el receptor se limita a oír la información sin involucrarse en el proceso comunicativo, la escucha activa demanda una participación constante. Esta participación se manifiesta mediante conductas como mantener contacto visual, mostrar interés a través del lenguaje corporal, formular preguntas pertinentes, evitar interrupciones innecesarias y proporcionar retroalimentación que confirme la comprensión del mensaje.

La escucha activa se fundamenta en principios como la empatía, el respeto mutuo, la atención plena y la comprensión. Estos elementos permiten establecer relaciones más sólidas y una comunicación más efectiva, ya que favorecen la confianza, reducen los malentendidos y facilitan la resolución de conflictos.

En el ámbito organizacional, la escucha activa constituye una herramienta estratégica para mejorar el trabajo en equipo, fortalecer el liderazgo, incrementar la satisfacción de los colaboradores y promover un clima laboral positivo. Asimismo, en la vida cotidiana contribuye al fortalecimiento de las relaciones familiares, sociales y académicas.

CONCEPTOS BÁSICOS

Por lo tanto, la escucha activa no debe entenderse únicamente como una capacidad auditiva, sino como una competencia comunicativa esencial que permite comprender a los demás de manera integral y construir interacciones más efectivas y significativas.

Ejemplo:

Si un colaborador expresa preocupación por la carga de trabajo, una respuesta basada en la escucha pasiva podría ser simplemente escuchar y continuar con otra actividad. En cambio, una respuesta basada en la escucha activa consistiría en prestar atención, preguntar sobre las causas de la preocupación, validar sus sentimientos y buscar conjuntamente posibles soluciones.

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.