

## Clase 1.2 – Escucha Activa

### Concepto Fundamental: Escucha Activa

- La escucha activa va más allá de simplemente oír; implica un proceso consciente de entender no solo las palabras, sino también las emociones y las intenciones detrás del mensaje (Rogers & Farson, 1979).

### Importancia y Beneficios

- Mejora la calidad de la comunicación interpersonal al fomentar la comprensión mutua y la empatía (Webster & Nester, 2020).
- Fortalece la conexión emocional con la persona que habla, aumentando así la confianza y la colaboración (Farson & Keyes, 1998).
- Facilita la resolución de conflictos al reducir malentendidos y mejorar la claridad en la comunicación (Gordon, 2006).

### Componentes de la Escucha Activa

- **Atención Plena:** Requiere estar completamente presente y enfocado en el interlocutor para captar tanto el contenido como el contexto emocional del mensaje.
- **Empatía:** Capacidad de ponerse en el lugar del otro y entender su perspectiva emocional y cognitiva (Goleman, 1995).
- **Resumen y Clarificación:** Práctica de resumir lo que se ha entendido para confirmar la comprensión mutua y reducir malentendidos (Miller & Rollnick, 2002).

### Técnicas y Estrategias

- **Preguntas Abiertas:** Fomentan una comunicación más profunda y permiten al interlocutor expresar sus pensamientos y sentimientos con mayor libertad (Gordon, 2006).

- **Paráfrasis y Reformulación:** Ayudan a confirmar la comprensión y aclarar puntos de vista, mostrando al interlocutor que sus palabras son valoradas y entendidas (Pisso, 2023).
- **Silencios Respetuosos:** Permiten al interlocutor reflexionar y profundizar en sus pensamientos sin sentirse presionado para llenar el espacio con palabras innecesarias (Gordon, 2006).

### **Aplicación Práctica**

- En entornos profesionales, la escucha activa es crucial para el liderazgo efectivo, la gestión de equipos y la resolución de problemas (Webster & Nester, 2020).
- En relaciones personales, promueve relaciones más satisfactorias y empáticas al establecer un ambiente de confianza y apertura (Goleman, 1995).