

CURSO

HABILIDADES BLANDAS PARA EL ÉXITO PROFESIONAL Y PERSONAL

**Tema: Principios de la Escucha
Activa**

PRINCIPIOS DE LA ESCUCHA ACTIVA

OBJETIVOS:

- Identificar los principios fundamentales de la escucha activa.
- Aplicar estos principios en un debate para practicar la comprensión y empatía.

DEFINICIÓN DE ESCUCHA ACTIVA: La escucha activa es una habilidad comunicacional que implica prestar total atención al interlocutor, captar tanto el contenido verbal como el lenguaje no verbal, y responder de manera que se valida la conversación. Este proceso no solo se centra en oír las palabras, sino en comprender el mensaje completo, retener la información clave y proporcionar una respuesta adecuada. La escucha activa es fundamental para una comunicación efectiva y se compone de varios elementos esenciales: **comprensión, retención y respuesta.**

- **Comprensión:** La comprensión en la escucha activa implica captar el mensaje completo del hablante, incluyendo tanto los aspectos verbales como los no verbales. Esto requiere atención plena, es decir, eliminar distracciones y centrarse completamente en el hablante. Además, es importante observar el lenguaje corporal y las expresiones faciales para entender mejor el contexto y las emociones detrás de las palabras. Técnicas como el parafraseo, donde se repite con las propias palabras lo que el hablante ha dicho, ayudan a asegurar que el mensaje se ha entendido correctamente.

- **Retención:** La retención es la capacidad de recordar la información clave que se ha escuchado. Esto puede lograrse mediante la toma de notas durante la conversación o utilizando técnicas de memorización activa. La retención es crucial para poder proporcionar una respuesta informada y relevante, y para mantener la continuidad en conversaciones futuras.
- **Respuesta:** La respuesta en la escucha activa debe ser adecuada y constructiva. Esto implica proporcionar feedback que demuestre que se ha comprendido el mensaje del hablante y que se valora su perspectiva. Hacer preguntas clarificadoras también es una parte importante de la respuesta, ya que ayuda a profundizar en el tema y a aclarar cualquier duda.

Un autor destacado en el campo de la comunicación y la escucha activa es **Daniel Goleman**, conocido por su trabajo en inteligencia emocional. En su libro "Inteligencia Emocional" (1995), Goleman aborda la importancia de la empatía y la escucha activa como componentes clave de la inteligencia emocional.

ATENCIÓN PLENA: La atención plena, también conocida como "mindfulness", es la capacidad de estar completamente presente y consciente del momento actual, sin distracciones. En el contexto de la escucha activa, implica concentrarse totalmente en el hablante, eliminando cualquier distracción interna o externa. La atención plena permite captar no sólo las palabras del hablante, sino también su tono de voz, lenguaje corporal y expresiones faciales, lo que enriquece la comprensión del mensaje.

EMPATÍA: La empatía es la habilidad de entender y compartir los sentimientos de otra persona. En la escucha activa, la empatía permite al oyente conectar emocionalmente con el hablante, lo que facilita una comunicación más profunda y significativa. La empatía se manifiesta a través de la validación de los sentimientos del hablante y la demostración de comprensión y apoyo. Esta conexión emocional es crucial para construir relaciones de confianza y respeto.

FEEDBACK CONSTRUCTIVO: El feedback constructivo es una herramienta esencial en la comunicación efectiva. Consiste en proporcionar retroalimentación de manera clara, específica y respetuosa, con el objetivo de mejorar la comprensión y el desempeño. Un feedback constructivo debe centrarse en comportamientos observables y ofrecer sugerencias prácticas para el desarrollo. Es importante que el feedback sea equilibrado, reconociendo tanto los aspectos positivos como las áreas de mejora.

LA ESCUCHA ACTIVA Y LA CONFIANZA: La escucha activa es fundamental para construir y mantener la confianza en el ámbito profesional. Cuando los líderes practican la escucha activa, demuestran a sus colaboradores que valoran sus opiniones y sentimientos. Esto genera un ambiente de respeto y seguridad, donde los empleados se sienten valorados y comprendidos. La confianza se fortalece cuando los líderes escuchan sin interrumpir, muestran interés genuino y responden de manera constructiva. Según Daniel Goleman, en su libro "Inteligencia Emocional", la empatía y la escucha activa son componentes esenciales para desarrollar relaciones de confianza y respeto en cualquier entorno.

LA ESCUCHA ACTIVA Y EL LIDERAZGO: El liderazgo efectivo no solo se basa en dar órdenes y tomar decisiones, sino también en la capacidad de conectar y comprometerse con los miembros del equipo. La escucha activa permite a los líderes comprender mejor las necesidades y preocupaciones de su equipo, lo que facilita la toma de decisiones informadas y equitativas. Además, fomenta un ambiente de trabajo positivo y motivador, donde los empleados se sienten escuchados y valorados. Esto no solo mejora la moral del equipo, sino que también aumenta la productividad y la eficiencia. Rodrigo Ortiz Crespo, en su obra sobre gestión comercial, destaca que la escucha activa es crucial para interpretar correctamente los mensajes y responder de manera adecuada, lo que es esencial para un liderazgo eficaz.

BENEFICIOS PROFESIONALES DE LA ESCUCHA ACTIVA:

1. Mejora de Relaciones Interpersonales: Facilita la creación de relaciones laborales más fuertes y colaborativas, lo que es esencial para un trabajo en equipo efectivo.
2. Resolución de Conflictos: Ayuda a resolver malentendidos y conflictos de manera constructiva, minimizando las tensiones y mejorando el ambiente laboral.
3. Desarrollo Personal y Profesional: Contribuye al crecimiento personal y profesional al mejorar habilidades de comunicación y liderazgo. La práctica de la escucha activa promueve una mente abierta, ayudando a evitar sesgos cognitivos y a considerar nuevas ideas y perspectivas.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

1. Ortiz Crespo, R. (2020). *Gestión comercial y escucha activa*. Editorial Anahuac
2. Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
3. Rost, M. (2002). *Teaching and Researching Listening*. Longman.

RECURSOS DIGITALES

1. **Artículo:** [La escucha activa: definición, importancia y beneficios clave](#)
2. **Artículo:** [Escucha activa: características, ejercicios y ejemplos](#)
3. **Artículo:** [Feedback Efectivo: Guía Completa para Dar y Recibir Comentarios Clave](#)
4. **Artículo:** [¿Cómo dar feedback constructivo personal o profesional?](#)
5. **Importancia de la escucha activa: ¿Por qué los líderes del mundo lo aconsejan?**

