



Escucha activa, clave de la comunicación real

Por Patricia León

Editora general de revista Perspectiva

¿Se comunica usted con los demás? ¿Con sus colegas y colaboradores? ¿Con su familia? Normalmente, la respuesta será “¡Por supuesto! Yo hablo con ellos constantemente o les escribo por Whatsapp”. Pero, ¿eso es realmente comunicarse con los demás?

La comunicación no es solo transmitir mensajes de un emisor a un receptor. No es solamente hablar: es también **escuchar**. Las destrezas orales —hablar y escuchar— y las destrezas escritas —escribir y leer— son los medios por los cuales la comunicación se realiza y materializa de forma activa.

La **escucha activa** es esencial para establecer comunicaciones exitosas. ¿Y por qué la llamamos “activa”? Porque es lo contrario de la escucha “pasiva” que, como su nombre lo indica, es solo recibir información sin realizar ningún proceso con ella. La escucha activa, por el contrario, se refiere a la aplicación de comportamientos específicos para interpretar correctamente el mensaje del interlocutor e interactuar con él.

Además de ser una habilidad técnica, saber escuchar también implica una actitud positiva orientada a entender a los demás, mostrando respeto e interés genuino en lo que dicen.

La importancia de la escucha se destaca al observar el proceso de comunicación, donde los roles de emisor y receptor se alternan constantemente. Un buen receptor emplea la escucha activa para comprender y responder adecuadamente al mensaje recibido. Este intercambio continuo de mensajes y respuestas transforma al receptor en emisor y viceversa, formando un ciclo interactivo que se mantiene hasta que la conversación termina.

CÓMO ESCUCHAR ACTIVA Y EFICAZMENTE

En primer lugar, para mejorar nuestra capacidad de escucha debemos **estar interesados** en lo que el otro está diciendo. Si no hay interés en lo que las otras personas dicen o pueden aportar —y más aún, si no se quiere tener interés ni se demuestra—, no será posible modificar actitudes en un sentido positivo. Un consejo:

muestre interés mirando a la persona que está hablando y no haga nada más que eso. No lea su correo ni mire su celular. Demostrar interés es motivador —además, es un acto de respeto— para quien es escuchado y, al mismo tiempo, permite fijar mejor las ideas en quien escucha.

En segundo lugar, para que nuestra escucha activa sea eficaz, conviene **aplazar el juicio**. ¿Qué es esto? Una tendencia común es elaborar un juicio sobre lo que nos están diciendo mientras la otra persona está expresando sus ideas. Cuando creemos que tenemos una conclusión sobre el mensaje que nos están transmitiendo, dejamos de escuchar —e inclusive interrumpimos—, perdiendo así partes valiosas del mensaje. Al mismo tiempo, nos dedicamos a preparar nuestra respuesta, al creer que ya sabemos qué es lo que el otro quiere decir. ¿Qué hacer? Escuche hasta el final, no saque conclusiones y libérese de los prejuicios que tenga hasta que la otra persona haya terminado de hablar.

En tercer lugar, junto a saber escuchar, es fundamental **dar y recibir retroalimentación**. Para ello, conviene solicitar que le aclaren ideas imprecisas o que no se entienden totalmente, y reformular los mensajes que ha captado. Esto le dará mayor precisión en lo que va a decir en su siguiente intervención en la conversación.

Finalmente, **sea empático**. La comunicación incluye un aspecto de contenido (información) y otro de relación (sentimientos y emociones). Ponerse en el lugar del otro, en su nivel de conocimientos, estado de ánimo y situación actual, generará una conexión con su interlocutor que va mucho más allá de las palabras, y el mensaje que usted quiere transmitir será captado en su totalidad.

Al final del día, la eficacia de la comunicación dependerá de la capacidad de ambos participantes

“

La comunicación no es solo transmitir mensajes de un emisor a un receptor. No es solamente hablar: es también escuchar.

”

para entender y procesar los mensajes intercambiados. Saber escuchar adecuadamente no solo mejora la comprensión mutua, sino que también facilita una interacción más fluida y constructiva, fortaleciendo las relaciones y promoviendo un diálogo más significativo. Saber escuchar es una de las cualidades de los grandes líderes.



LA AUTORA

Patricia León González es máster en Dirección de Empresas por el IDE Business School y licenciada en Sistemas de Información por la Escuela Superior Politécnica del Litoral. Su trayectoria profesional se ha desarrollado en el sector bancario y educativo. Es directora de Desarrollo Institucional del IDE Business School y editora general de Revista Perspectiva.