

# EL ARTE DE ESCUCHAR: CLAVES PARA ACOMPañAR





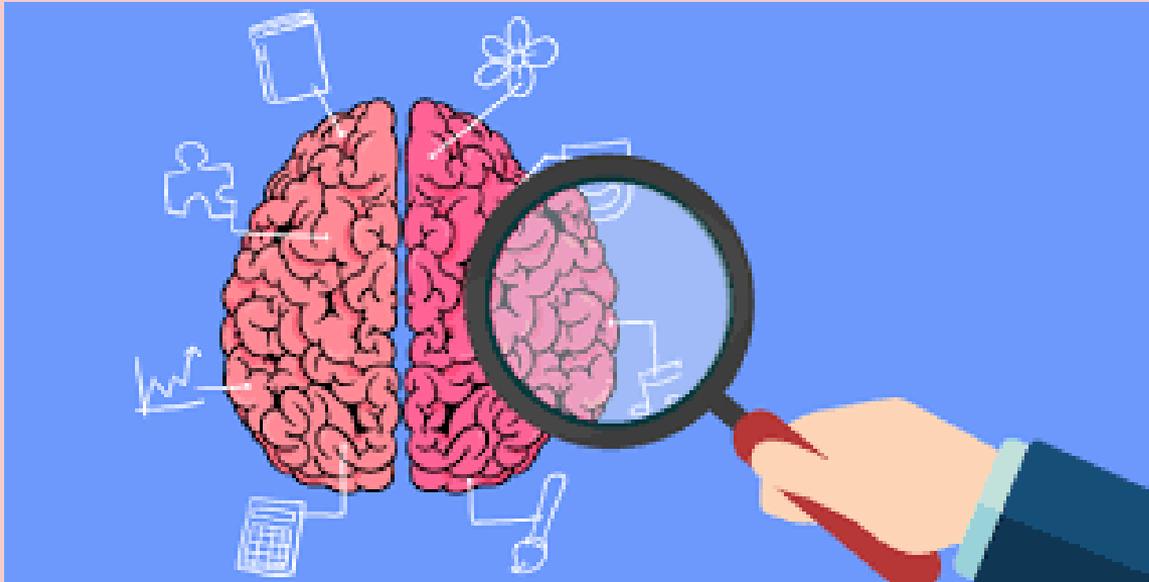
"TENEMOS DOS OREJAS Y UNA BOCA  
PARA QUE PODAMOS ESCUCHAR EL  
DOBLE DE LO QUE HABLAMOS."

"Se necesita coraje para  
pararse y hablar. Pero  
mucho más para  
sentarse y escuchar"

*-Winston Churchill*

**El mejor consejo nace de un silencio**

# NEUROCIENCIA



La neurociencia ha descubierto que la escucha activa es un proceso complejo que involucra varias áreas del cerebro, incluyendo aquellas responsables del lenguaje, la empatía y la toma de decisiones.

## Vamos a ver algunos hallazgos clave:

El cerebro predice lo que escuchará. No sólo recibe información auditiva, sino que constantemente anticipa lo que vendrá. ( esto facilita la comprensión, pero puede generar interferencias)

La escucha profunda activa la empatía. (fortalece la conexión social y mejora la comunicación)

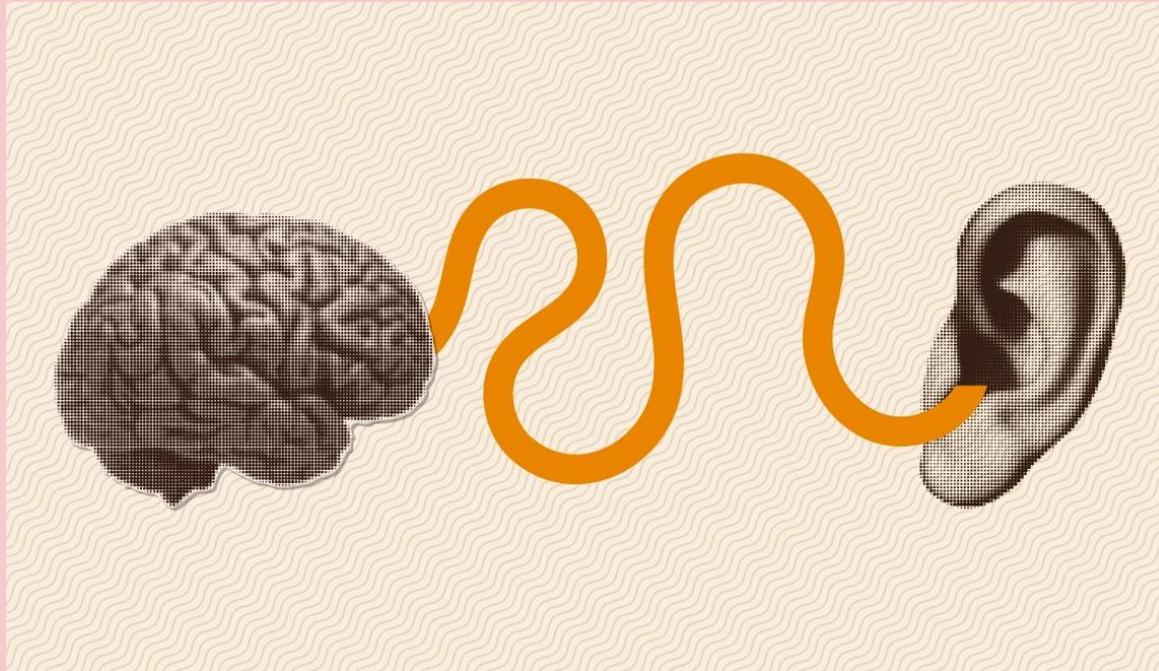
El ruido mental interfiere en la escucha  
(Nuestra atención es limitada y el cerebro se distrae fácilmente con pensamientos propios, emociones o estímulos externos. Si practicamos la atención plena, mejoramos la calidad de la escucha)

La escucha activa mejora la memoria. (se fortalecen las conexiones neuronales en el hipocampo, que es como un archivador donde se guardan los recuerdos nuevos)

Escuchar bien reduce el estrés en los demás. (Cuando una persona se siente escuchada, su cerebro libera oxitocina, una hormona que fomenta la confianza y reduce el estrés.

# SESION 1

COMO ESCUCHA NUESTRO CEREBRO



1. Oír vs escuchar.Cuál es la diferencia?
2. Cómo procesa el Cerebro los sonidos y el lenguaje?
3. Sesgos cognitivos que afectan a la Escucha
4. Factores que afectan la Calidad de la Escucha
5. Ejemplos, ejercicios y Casos Prácticos.

# 1. OIR vs ESCUCHAR. CUAL ES LA DIFERENCIA



Con frecuencia usamos los dos términos “oír” y “escuchar” como si fueran lo mismo, pero en realidad representan dos procesos diferentes en nuestro cerebro.

**OIR** es un proceso pasivo.

El sonido llega a nuestros oídos y el cerebro lo registra sin necesidad de un esfuerzo constante; percibimos sonidos sin prestarles atención.

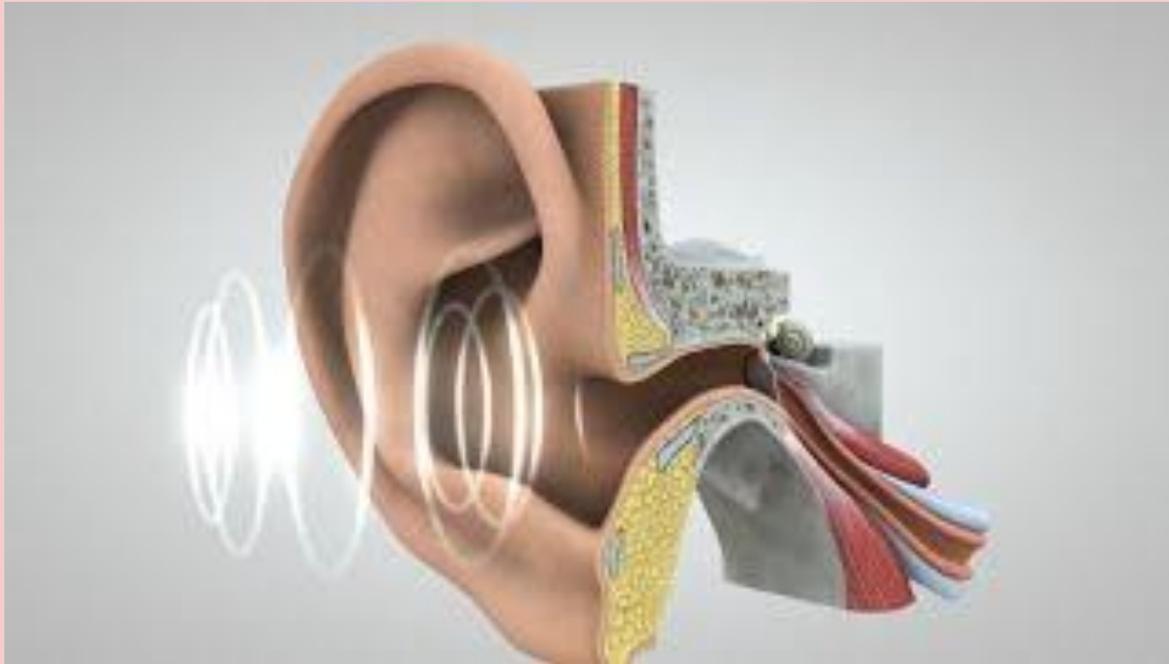
**ESCUCHAR** es un proceso activo, voluntario; implica prestar atención, interpretar el mensaje y darle un significado.

“Escuché atentamente la explicación del profesor”

Imagina que estás en una cafetería ruidosa.

Oyes el sonido de la máquina de café, las conversaciones a tu alrededor y la música de fondo, pero solo escuchas a la persona que tienes enfrente porque tu atención está enfocada en su voz y en el significado de sus palabras.

## 2. Cómo procesa el Cerebro los sonidos y el Lenguaje?



Cuando el sonido es lenguaje, entran en acción áreas que se encargan de que comprendamos el significado de las palabras, la gramática...

Si alguien nos habla en un idioma que desconocemos, el cerebro procesaría los sonidos, pero no podría asignarles un significado.

Toda esta información lingüística en la memoria, el contexto y las emociones, el cerebro las integra y si es necesario, genera una respuesta hablada, enviando señales a los músculos de la boca y garganta para articular las palabras.

Comentar aquí la gran influencia de las emociones; en mi memoria pueden estar frases, palabras que nos crearon malestar y que se quedaron grabadas y cuando las oigo, pueden activarme y reaccionar exageradamente, por ejemplo.

### **3. Sesgos cognitivos que afectan a la escucha**

Nuestro cerebro no procesa la información de manera completamente objetiva.

Los sesgos son errores en la forma en que las personas procesan la información y toman decisiones.

Y por qué ocurren los sesgos?

Porque nuestro cerebro usa “atajos mentales” para interpretar el mundo rápidamente, pero a veces estos atajos nos llevan a conclusiones incorrectas o poco racionales, esto es, distorsionan lo que escuchamos.



## A. Sesgo de confirmación

Tendemos a buscar, interpretar y recordar información que confirma nuestras creencias previas y descartamos lo que las contradice.

Por ejemplo, en una discusión política atenderemos especialmente los argumentos que apoyan nuestra postura.



## B. Escucha selectiva.

Podemos escuchar de un jefe, un profesor palabras de elogio de una tarea realizada, junto a sugerencias de mejora en algún aspecto y quizás sólo

recordemos esa “crítica”

Captamos sólo partes del mensaje, generalmente las que más nos interesan o impactan.



## **C. Efecto de halo.**

Si tenemos una impresión positiva o negativa de una persona, eso influye en cómo interpretamos todo lo que dice.

Ej. Si admiramos a alguien, podemos dar por válido sus comentarios sin analizarlos críticamente.

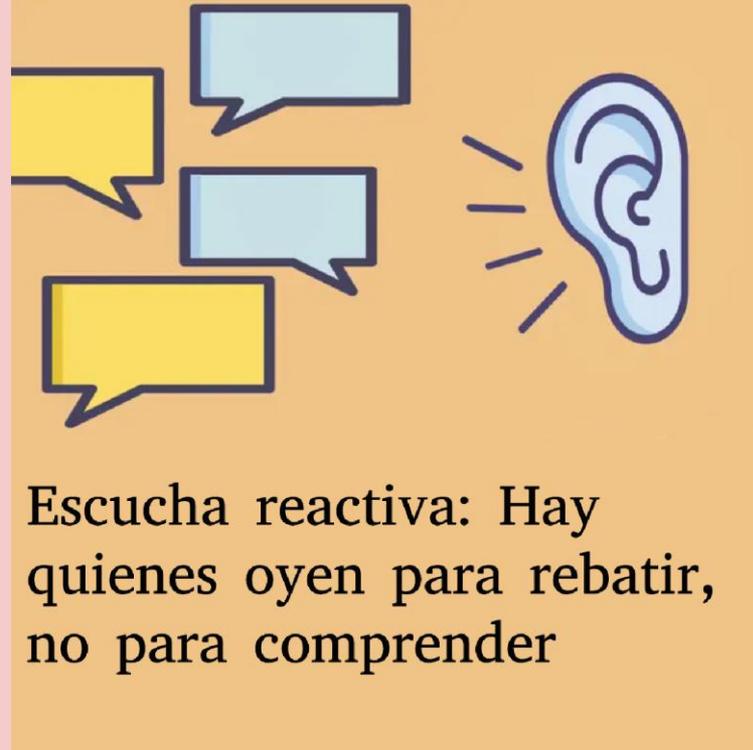
## **D. Proyección.**

Interpretamos lo que oímos según nuestras emociones o experiencias personales, en lugar de considerar la intención real del hablante.

Ej. Alguien hace un comentario neutral, pero si estamos inseguros sobre un tema o existe afectación emocional, lo interpretaremos como un ataque y podremos responder defensivamente, con desproporción.

## **E. Escucha reactiva.**

En lugar de escuchar para entender, escuchamos para responder rápidamente.



Escucha reactiva: Hay quienes oyen para rebatir, no para comprender

Y cómo mejoramos la escucha y reducimos estos sesgos?

A través de la **ESCUCHA ACTIVA**, que desarrollaremos más adelante y que veremos cómo es posible reducir estos sesgos, si somos conscientes de nuestras predisposiciones.

## **4. Factores que afectan la calidad de la escucha.**

La calidad de la escucha puede verse afectada por diversos factores que pueden ser internos (relacionados con la persona que escucha) o externos (del entorno o del emisor)

## Factores internos:

- Atención y concentración.

Si tenemos la atención dividida, esto es, haciendo varias cosas a la vez, esto reduce nuestra capacidad de escucha.

- Intereses y motivación. Escuchamos mejor cuando el tema nos interesa o es relevante para nosotros.

- Estados emocionales. Ansiedad, enojo o estrés pueden distorsionar la forma en la que percibimos el mensaje.
- Prejuicios, creencias
- Experiencias previas de vivencias negativas.

## Factores externos

- Ruido ambiental. Sonidos externos (tráfico, conversaciones de fondo, música alta...)
- Forma de hablar del emisor. Si la persona habla muy rápido, en un tono monótono o con poca claridad es más difícil prestar atención.

- Lenguaje y vocabulario. Si existen términos técnicos o desconocidos, la comprensión se reduce.
- Interrupciones y distracciones que afectan a la concentración.
- Falta de contacto visual o gestualidad que nos hace más difícil la comunicación.

Cuando eliminamos distracciones, practicamos la escucha activa, controlamos emociones y prejuicios, prestamos atención al lenguaje no verbal del hablante y mostramos interés, la calidad de la escucha mejora.

*Muchas  
gracias*