EL ARTE DE ESCUCHAR:

CLAVES PARA ACOMPAÑAR

SESION 3

ESCUCHA ACTIVA Y SU IMPACTO EN LA COMUNICACIÓN

1. Qué es la escucha activa
2. Diferencias entre escucha pasiva y escucha activa
3. Elementos claves en la escucha activa
4. Beneficios de la escucha activa en la comunicación
5. Barreras comunes para la escucha activa
6. Plasticidad cerebral y entrenamiento de la escucha activa

1. ¿Qué es la escucha activa?

La comunicación humana es un proceso complejo que va más allá del simple intercambio de palabras.

Uno de los componentes y de los más importantes, a veces subestimado, es la escucha activa.

Este concepto hace referencia a una forma de escuchar con **atención plena**, **empatía** y **disposición**, en la que el receptor del mensaje no sólo oye las palabras , sino que también interpreta, comprende y responde de manera consciente y respetuosa.

La escucha activa no es pasiva ni automática, implica una participación activa del oyente y una intención clara de comprender al otro en profundidad.

2. DIFERENCIAS ENTRE ESCUCHA PASIVA Y ESCUCHA ACTIVA

Escucha Pasiva	Escucha Activa
Solo oír palabras sin analizarlas	Prestar atención al contenido y la intención
Pensar en la respuesta en lugar de procesar el mensaje	Esperar antes de responder asegurando comprensión
Hacer otras cosas mientras se escucha	Focalizarse totalmente en la conversación
No mostrar interés con el cuerpo o la voz	Usar gestos y sonidos para demostrar atención

3. ELEMENTOS CLAVE DE LA ESCUCHA ACTIVA

1. Atención Plena

- **Evitar distracciones** como el teléfono o pensamientos ajenos a la conversación
- **Mantener un contacto visual** sin intimidar

2. Lenguaje Corporal Positivo

- **Asentir con la cabeza** para demostrar comprensión
- **Mantener una postura abierta y relajada** (brazos y piernas sin cruzar, cuerpo orientado hacia la otra persona)
- **Respetar el espacio personal**, manteniendo una distancia cómoda
- Utilizar **gestos suaves con las manos**

3. Reformulación y Confirmación

Para reformular ideas o aclarar:

- "Si entiendo bien, lo que dices es..."
- "Quieres decir que..."
- "Corrígeme si me equivoco, pero creo que lo que estás diciendo es..."
- "Lo que entiendo de lo que me dices es..."

Para confirmar comprensión:

- "¿Es eso lo que quieres decir?"
- "¿Estoy en lo cierto?"
- "¿Eso resume bien lo que me has contado?"

4. Preguntas Clarificadoras

- Hacer **preguntas abiertas** para obtener más detalles:
  - "¿Puedes explicarlo un poco más?"
  - "¿Cómo te hizo sentir esa situación?"

5. Evitar Interrumpir o Juzgar

- **Permitir** que la otra persona termine su idea antes de responder
- **No asumir ni interpretar** antes de tiempo

ACTIVIDAD: "ESCUCHA CON ATENCIÓN"

Objetivo	Practicar la escucha activa a través de la atención, la empatía y la retroalimentación
Duración	20-30 minutos
Formato	En parejas (o grupos de 3 si es necesario)

INSTRUCCIONES (PASOS 1-3)

PASO 1	Formar parejas. Una persona será el **hablante** y la otra el **oyente**.
PASO 2	**Tema libre:** El hablante tiene 2-3 minutos para contar algo personal: • Una experiencia divertida • Un día difícil • Mi comida favorita
PASO 3	El oyente practica la **escucha activa**: • Mantiene contacto visual • Asiente o dice frases como "entiendo" • No interrumpe • Muestra empatía con tono y lenguaje corporal

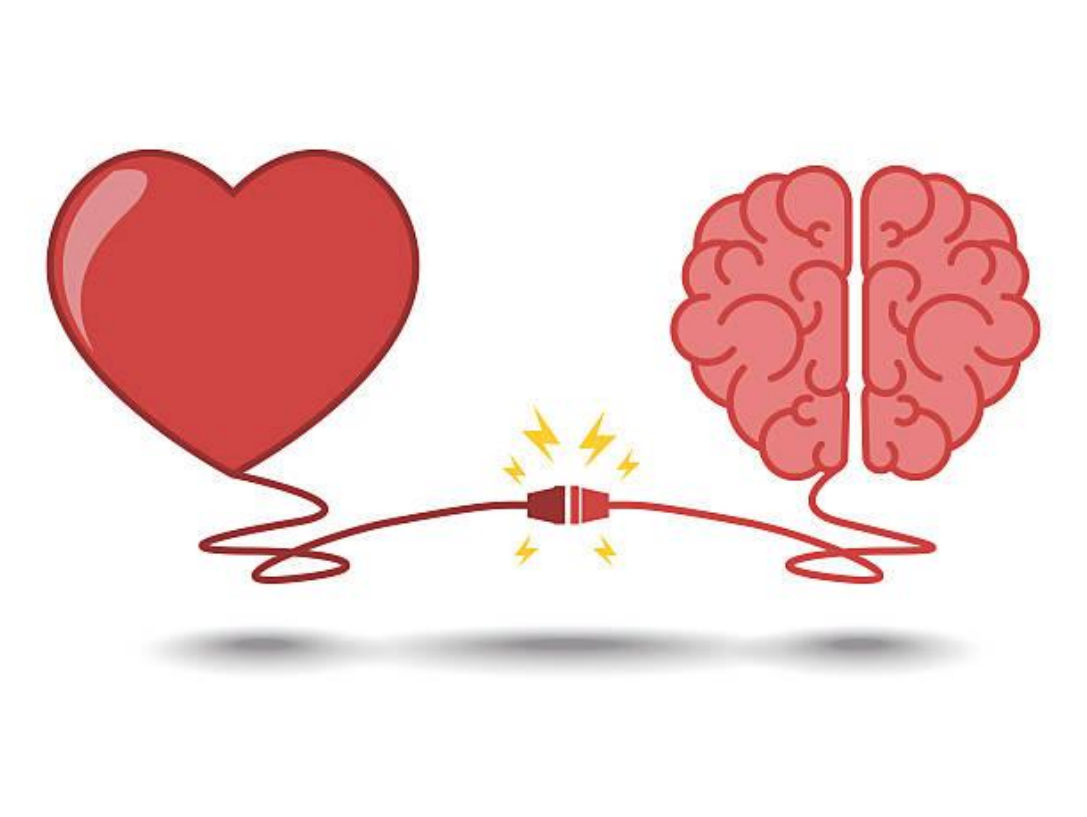
INSTRUCCIONES (PASOS 4-5)

PASO 4	**Cambio de roles.** Luego de 3 minutos, cambian los papeles.
PASO 5	**Puesta en común** (opcional): En grupo grande, reflexionan: • ¿Cómo se sintió ser escuchado activamente? • ¿Qué fue difícil como oyente? • ¿Qué diferencias notaron respecto a una escucha pasiva?

4. BENEFICIOS DE LA ESCUCHA ACTIVA EN LA COMUNICACIÓN

La escucha activa es un pilar de la comunicación efectiva.Cuando una persona se siente verdaderamente escuchada, se genera un clima de confianza y respeto que facilita el intercambio abierto.

Neurocientificamente hablando, ¿que sucede en el cerebro cuando nos sentimos verdaderamente escuchados?



Que se siente recompensado.

Este efecto refuerza comportamientos positivos. Si nos sentimos valorados, tendemos a ser más honestos, colaborativos y abiertos en la conversación.

Esta mejora se produce porque la escucha activa reduce las actitudes defensivas y promueve estados de calma y vinculación.

Vamos a hablar de los beneficios de la escucha en el contexto de ayuda a personas vulnerables

1. Brinda contención emocional. Se produce alivio emocional al ser escuchado, disminuye la angustia y la persona siente que no está sola.
2. Reconoce y valida su experiencia. Transmite el mensaje de que su dolor, su historia y sus emociones son legítimas y merecen ser tomadas en serio.

3. Permite identificar necesidades reales. Muchas veces, las necesidades más urgentes de una persona no son las más visibles. Escuchando atentamente, se puede detectar lo que realmente necesita: apoyo psicológico, ayuda social, asesoramiento, entre otros.

4. Favorece la construcción de confianza. Las personas en situación de vulnerabilidad, que, a menudo, han vivido rechazo o maltrato, necesitan un espacio seguro para abrirse. La escucha respetuosa construye ese espacio de confianza.

5. Reduce sentimientos de aislamiento y crea motivación para buscar ayuda o mejorar su situación.
6. Evita imponer soluciones. La escucha activa ayuda a que las soluciones surjan del entendimiento de la persona y no desde los prejuicios o las suposiciones del ayudante, promoviendo la autonomía y el respeto.

5. BARRERAS COMUNES PARA LA ESCUCHA ACTIVA.

Aunque queramos escuchar activamente, ciertos hábitos y factores pueden dificultarlo.

Fisicas o del entorno

- Ruido ambiental
- Mala acústica
- Interrupciones constantes
- Distracciones tecnológicas (móviles, pantallas, etc.)

Psicológicas o emocionales

- Prejuicios o estereotipos
- Falta de interés o motivación
- Emociones intensas (ira, ansiedad, tristeza)
- Pensamientos intrusivos o preocupacionés personales

Cognitivas

- Pensar en la respuesta mientras el otro habla
- Interpretar antes de que el mensaje esté completo
- Hacer suposiciones o generalizaciones
- Escuchar solo lo que confirma nuestras ideas

Lenguaje y comunicación

- Uso de términos técnicos o confusos
- Diferencias culturales o idiomáticas
- Hablar demasiado rápido o sin claridad

6. PLASTICIDAD CEREBRAL Y ENTRENAMIENTO EN LA ESCUCHA ACTIVA

Un hallazgo esperanzador de la neurociencia es la neuroplasticidad: la capacidad del cerebro para reorganizarse y formar nuevas conexiones a partir de la experiencia.

Esto implica que habilidades como la escucha activa pueden entrenarse y mejorarse, produciendo cambios medibles en la actividad y estructura cerebrales.

¿Cómo se logra esta mejora?

El entrenamiento en escucha activa y sobre todo, en la escucha empática, a menudo va de la mano con prácticas meditativas enfocadas en la compasión.

Investigaciones han encontrado que los individuos que realizan meditación compasiva regularmente, **muestran cambios estructurales en el cerebro** (se activa más la ínsula, parte del cerebro que procesa emociones, al escuchar o ver a alguien en sufrimiento).

Esto demuestra que el cerebro empático puede desarrollarse:

- La repetición de actos de empatía (ya sea mediante meditación o ejercicios de escucha activa) fortalece los circuitos neurales de la empatía, haciendo que responder con comprensión emocional se vuelva más automático y profundo.

Un último apunte sobre el después de la escucha

El aprendizaje de escuchante no cesa nunca. Después de cada conversación, reflexiona sobre:

- Cómo ha escuchado.
- Qué oportunidades ha perdido por no escuchar mejor.
- Cómo puede mejorar su escucha en el futuro.

Muchas gracias