

LA ESCUCHA ACTIVA



Taller de Escucha · Sesión II

GUIÓN

1. Neuroplasticidad y mejora de la escucha. Factores físicos y psicológicos.
2. Los cuatro niveles de escucha.
3. La escucha activa como proceso psicológico, intencional y activo.
4. ¿Qué nos impide escuchar bien? Obstáculos y bloqueadores.
5. Herramientas de la escucha activa. Dinámica.
6. Test de afianzamiento.

1

NEUROPLASTICIDAD Y MEJORA DE LA ESCUCHA FACTORES FÍSICOS Y PSICOLÓGICOS

¿QUÉ ES LA NEUROPLASTICIDAD?

La neuroplasticidad es la capacidad del cerebro para cambiar, reorganizarse y crear nuevas conexiones neuronales a lo largo de la vida, en respuesta a la experiencia, el aprendizaje o el entorno.

Es decir: el cerebro no es fijo. Puede aprender, adaptarse y mejorar. Y esto es esencial para entender que la escucha es una habilidad que se puede entrenar.

SANTIAGO RAMÓN Y CAJAL (1852-1934)



"Todo hombre puede ser, si se lo propone, escultor de su propio cerebro".

Santiago Ramón y Cajal

SANTIAGO RAMÓN Y CAJAL (1852-1934)

El padre de la neurociencia moderna.

Médico y científico español. Se dedicó a observar las neuronas, las células de nuestro cerebro, para determinar cómo se comunicaban entre sí.

Premio Nobel de Fisiología y Medicina en 1906.

Su trabajo fue revolucionario porque en su época se creía que el Sistema Nervioso era fijo, estático, inmutable.

Pero él observó algo diferente.

EL CEREBRO NO ES FIJO

La propuesta revolucionaria de Cajal.

En su época, la idea dominante era que el Sistema Nervioso adulto era fijo e inmutable, que el cerebro no podía cambiar después de cierta edad.

Cajal propuso algo diferente y revolucionario: las neuronas pueden modificar sus conexiones en respuesta a la experiencia.

Aunque no llegó a usar el término «neuroplasticidad» (acuñado en 1940), dejó claro que el cerebro tenía capacidad de cambio.

Fue un auténtico visionario: la ciencia posterior ha confirmado todo lo que él intuyó.

EJEMPLOS DE NEUROPLASTICIDAD

Aprendizaje de un nuevo idioma.

El cerebro crea y refuerza nuevas conexiones neuronales en áreas relacionadas con la memoria y el procesamiento del lenguaje.

Recuperación después de un accidente cerebrovascular.

Si una parte del cerebro queda dañada, otras regiones asumen algunas de sus funciones.

Habilidad musical.

Músicos que practican constantemente, desarrollan cambios estructurales en su cerebro.

Y lo más importante: la escucha también es una habilidad que se puede entrenar.

Podemos mejorarla con práctica consciente.

FACTORES QUE AFECTAN A LA CALIDAD DE LA ESCUCHA

Factores fisiológicos:

a) SUEÑO

Durante el sueño ocurren procesos esenciales: limpieza cerebral, consolidación de la memoria, mejora de la regulación emocional.

Recomendación para adultos (18-64 años): entre 7 y 9 horas. Mayores de 65: entre 7 y 8 horas.

No solo importa la cantidad, sino también la regularidad · luz natural por la mañana · oscuridad por la noche · evitar pantallas antes de dormir.

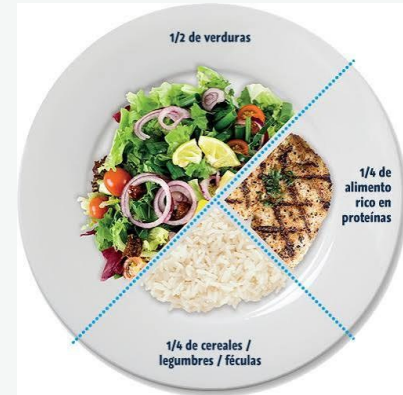
b) ALIMENTACIÓN

Los cambios respecto a la pirámide tradicional: más verduras, diferenciar cereales (integrales vs refinados), diferenciar grasas (saludables vs no).



- **El «plato saludable»:**

Mitad frutas y verduras · un cuarto cereales integrales · un cuarto proteínas saludables · aceite de oliva. En la base: actividad física, cocina tradicional y agua.



c) HIDRATACIÓN

Es fundamental para el funcionamiento del cuerpo y del cerebro. El agua es el nutriente más básico del cuerpo.

- **El cuerpo está formado aproximadamente por:**

60% agua en adultos · 70-75% en el cerebro.

Cantidad recomendada: litro y medio a dos litros de agua al día.

FACTORES COGNITIVOS Y PERSONALES

Factores que influyen en la calidad de la escucha:

Estrés o preocupación · Estado emocional · Interés o motivación · Atención.

La atención es como un músculo. Cuanto más la entrenemos en pequeñas situaciones cotidianas, más fácil resulta escuchar con claridad.

Prácticas sencillas de entrenamiento:

Escuchar sin interrumpir 1-2 minutos · Escuchar sonidos del entorno ·

Practicar momentos sin estímulos · Leer en voz alta.

2

LOS CUATRO NIVELES DE LA ESCUCHA

a) ESCUCHA AUTOMÁTICA

La persona no está realmente escuchando, sino filtrando lo que oye a través de sus ideas previas.

Características: juicios rápidos · interpretaciones automáticas · respuestas preparadas.

Ejemplo:

«Estoy muy agobiado por el trabajo» → «Eso es porque no te organizas bien»

En realidad, no se ha escuchado la experiencia del otro. Se ha respondido desde el piloto automático.

b) ESCUCHA CURIOSA

Aquí aparece algo importante: curiosidad. Empezamos a escuchar para aprender algo nuevo.

Características: atención a la información · interés intelectual · preguntas para entender.

Ejemplo:

«¿Qué es lo que está pasando en tu trabajo?» Aquí, buscamos datos nuevos.

Ya no respondemos desde lo que ya sabemos, sino desde el genuino interés por entender.

c) ESCUCHA EMPÁTICA

Aquí cambia la calidad de la escucha. Intentamos ponernos en el lugar del otro.

Características: conexión emocional · comprensión de sentimientos · atención al tono y el lenguaje corporal.

Ejemplo:

«Parece que esta situación te está agotando bastante»

Esto produce un efecto psicológico importante: la persona se siente comprendida.

d) ESCUCHA GENERATIVA

Es el nivel más profundo de escucha.

Aparece una presencia muy abierta, surge algo nuevo en la conversación y cambia la perspectiva de las personas.

La conversación genera nuevas ideas o posibilidades que ninguna de las dos personas tenía antes de escucharse.

Ejemplo:

Dos personas conversan profundamente y de repente surge una comprensión nueva de la situación.

3

LA ESCUCHA ACTIVA COMO PROCESO PSICOLÓGICO, INTENCIONAL Y ACTIVO

ESCUCHA ACTIVA: DEFINICIÓN

La escucha activa hace referencia a una forma de escuchar con atención plena, empatía y disposición.

El receptor del mensaje no oye solo las palabras, sino que también interpreta, comprende y responde de manera consciente y respetuosa.

Es un proceso que implica tres dimensiones:

Psicológica: activa procesos cognitivos y emocionales.

Intencional: requiere una decisión consciente de escuchar.

Activa: implica participación real, no solo presencia física.

ELEMENTOS CLAVE DE LA ESCUCHA ACTIVA

Vamos a ver los principales elementos:

- Atención plena
- Lenguaje corporal positivo
- Reformulación y confirmación
- Preguntas clarificadoras
- Evitar interrumpir o juzgar.

ATENCIÓN PLENA Y LENGUAJE CORPORAL

1. Atención Plena:

Evitar distracciones (teléfono, pensamientos ajenos a la conversación). Mantener contacto visual sin intimidar.

1. Lenguaje Corporal Positivo:

Asentir con la cabeza. 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.

REFORMULACIÓN Y PREGUNTAS CLARIFICADORAS

Para reformular o aclarar:

«Si entiendo bien, lo que dices es...» · «Quieres decir que...» ·

«Corrígeme si me equivoco, pero creo que...»

Para confirmar comprensión:

«¿Es eso lo que quieres decir?» · «¿Estoy en lo cierto?» · «¿Eso

resume bien lo que me has contado?»

Preguntas clarificadoras: hacer preguntas abiertas para obtener más detalles.

«¿Puedes explicarlo un poco más?» · «¿Cómo te hizo sentir esa situación?»



EVITAR INTERRUMPIR O JUZGAR

Evitar interrumpir:

Permitir que la otra persona termine su idea antes de responder.

Evitar juzgar:

No asumir ni interpretar antes de tiempo.

Cuando juzgamos o interrumpimos, la persona siente que no está siendo escuchada de verdad y tiende a cerrarse.

La escucha activa requiere paciencia y presencia.

PREGUNTAS CLARIFICADORAS

Hacer preguntas abiertas para obtener más detalles:

«¿Puedes explicarlo un poco más?»

«¿Cómo te hizo sentir esa situación?»

«¿Qué ha sido lo más difícil de todo esto?»

Las preguntas abiertas (qué, cómo, cuándo, de qué manera) invitan a explicar más.

Evitan respuestas de sí o no y amplían la conversación.

EVITAR INTERRUMPIR O JUZGAR

Evitar interrumpir:

Permitir que la otra persona termine su idea antes de responder.

Evitar juzgar:

No asumir ni interpretar antes de tiempo. Cuando juzgamos o interrumpimos, la persona siente que no está siendo escuchada de verdad y tiende a cerrarse.

4

¿QUÉ NOS IMPIDE ESCUCHAR BIEN?

OBSTÁCULOS DE LA ESCUCHA (I)

a) Interrumpir.

Completar frases, cortar la explicación, hablar encima.

b) Pensar la respuesta mientras el otro habla.

Es muy frecuente. La persona deja de escuchar y se centra en lo que va a contestar; se pierde parte del mensaje.

c) Dar consejos demasiado rápido.

«Lo que tienes que hacer es...». El otro quizá solo necesita ser escuchado primero.

OBSTÁCULOS DE LA ESCUCHA (I)

d) Cuando evaluamos lo que dice la persona.

Ejemplos: “eso está mal”, “no deberías pensar así”.

El juicio hace que el interlocutor se cierre.

e) Comparar con nuestra experiencia..

Frases como “a mí me pasó algo peor”, cambia el foco de la conversación hacia nosotros.

f) Minimizar el problema.

“No es para tanto”, “ Ya se te pasará”.

La persona puede sentir que su experiencia no es tomada en serio.

OBSTÁCULOS DE LA ESCUCHA (III)

g) Distracciones.

Móviles, pantallas, ruido, mirar para otro lado. La escucha activa requiere atención plena.

h) Prejuicios o ideas previas.

Creemos que ya sabemos lo que la persona va a decir, y escuchamos solo lo que confirma nuestras ideas.

OBSTÁCULOS DE LA ESCUCHA (III)

i) Impaciencia.

Sentir prisa por terminar la conversación o llegar a una solución rápida.

j) Emociones intensas.

Cuando estamos enfadados, preocupados o ansiosos, nuestra atención se centra en nuestras propias emociones y dificulta escuchar al otro.

5

HERRAMIENTAS DE LA ESCUCHA ACTIVA. DINÁMICA

HERRAMIENTAS DE LA ESCUCHA ACTIVA (I)

1. Atención plena.

Mirar a la persona, dejar el móvil, orientar el cuerpo. Así, la persona percibe que tiene nuestro interés.

2. Silencio, herramienta poderosa.

Permite que la persona piense, profundice, continúe hablando.
El silencio también comunica.

HERRAMIENTAS DE LA ESCUCHA ACTIVA (I)

3. Parafrasear.

Repetir con otras palabras lo que la persona ha dicho.
«Entonces entiendo que sientes que el trabajo te está agotando bastante»

4. Reflejar emociones.

Identificar y nombrar la emoción que parece estar presente.
«Parece que esta situación te está frustrando»

HERRAMIENTAS DE LA ESCUCHA ACTIVA (II)

5. Preguntas abiertas.

Invitan a explicar más: qué, cómo, cuándo y de qué manera.
Evitan respuestas de sí o no.

6. Resumir.

«Entonces, por lo que me cuentas, te preocupa la presión del trabajo y la falta de reconocimiento». Ayuda a ordenar la conversación.

HERRAMIENTAS DE LA ESCUCHA ACTIVA (II)

7. Señales de escucha.

Asentir con la cabeza, decir «ya entiendo», «ya veo»,
contacto visual.

8. Validar la experiencia.

Reconocer que lo que la persona siente es
comprensible.

«Es normal que te sientas así en una situación así».

DINÁMICA POR PAREJAS

Un oyente y un hablante.

Tema: algo que le preocupe, algo importante para él, algo que está viviendo ahora.

EL OYENTE (90 segundos)

El oyente debe:

- No hablar.
- No interrumpir.
- No aconsejar.
- No hacer preguntas.

Solo puede:

- mirar con atención
- asentir suavemente
- mostrar interés.
- Estar totalmente presente.

AL TERMINAR

El oyente dice:

- «Lo que te he escuchado decir es...»
- Y lo resume brevemente.

Luego se cambian los roles.

REFLEXIÓN

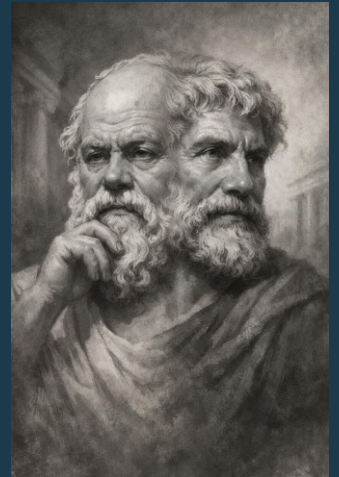
Reflexionemos juntos:

- ¿Cómo se siente ser escuchado así?
- ¿Qué ha sido difícil para el oyente?
- ¿Qué ganas aparecían?

Aunque los filósofos griegos no hablaban de “escucha activa” como concepto moderno, muchas de sus reflexiones sobre el diálogo, la prudencia y la atención al otro, encajan muy bien con las herramientas de la escucha activa. De hecho, gran parte de la tradición del diálogo en Occidente viene de ellos.

“Habla para que pueda verte” — Sócrates

*“No busques que las cosas ocurran como tú quieres,
si no quiere las cosas como ocurren”* — Epicteto



MUCHAS GRACIAS