



La escucha activa se puede aplicar tanto al ámbito personal como al laboral. **FOTO: GETTY**

Cuando hablar nos gusta más que escuchar: cómo practicar la atención activa

Tanto en la vida personal como en la profesional, esta técnica cobra cada vez más relevancia. Ayuda a comprender mejor al otro, no juzgar y mostrar empatía, algo que, recalcan los expertos, es fundamental en una sociedad dominada por la inmediatez y en estos tiempos de fatiga pandémica.

ANA FERNÁNDEZ ABAD | 18 MAY 2021 17:44



Hace un año, Paula G. no había oído hablar de la escucha activa. Tenía 41 años y 16 meses antes había sido madre de su primera hija. «Llegué a este concepto a través de una conocida, enfermera, que estaba muy metida en el tema de la crianza, participé en un congreso de educación y allí conocí a Celia Tejealas, que habló de escucha activa, y en octubre me apunté a uno de sus cursos», recuerda. Paula, que trabaja como empleada de banca, sentía que necesitaba cambiar algo en su manera de relacionarse. «Veía que yo le pongo una etiqueta a una persona y siempre la trato sobre ese paraguas, hago juicios. La primera parte de la escucha activa es quitarte los prejuicios de encima, buscar una comunicación que te acerque, no que te aleje», explica. Descubrió que esta habilidad «sirve para ver cómo te comunicas con la gente, para escarbar», y eso, reconoce, la ha ayudado.

«Los beneficios que aporta la escucha activa son variados. En primer lugar, cuando sentimos que nos escuchan y nos comprenden estamos facilitando la libre expresión de nuestros sentimientos. En segundo término, es un modo de transmitir al interlocutor que demostramos interés por él. Además, cuando una persona se siente comprendida se producen modificaciones beneficiosas en el estado emocional, con repercusión sobre el cerebro y la salud mental», asegura el neuropsicólogo José Antonio Portellano Pérez, profesor titular de la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense. La escucha activa, también llamada escucha empática, es una técnica desarrollada por el psicólogo estadounidense Carl Rogers en los años sesenta y aplicada habitualmente en campos como la psicoterapia, pero que cada vez gana más terreno en ámbitos como el laboral, el educativo o el de las relaciones personales cotidianas. Pero ¿por qué es importante conocerla y practicarla? «Porque es la única manera de comunicarse realmente. Se trata de un proceso psicológico complicado que implica desplegar destrezas fundamentales, como la atención, el interés, el esmero, el respeto, la observación, la comprensión y la motivación», resume la filósofa y pedagoga Consuelo Santamaría Repiso.

¿Por qué es más importante en la actualidad?

Para Santamaría, esta técnica «es una puerta abierta a la confianza mutua, ya que parte del respeto y del deseo de vislumbrar el punto de vista del otro con

el fin de entenderlo, algo que invita a la autenticidad y a la búsqueda de soluciones de manera adecuada y reduce los errores de interpretación que siempre llevan al conflicto». La pedagoga sostiene que no se trata de algo nuevo, pero sí de una actitud que olvidamos con las prisas del día a día. «Como decía Plutarco, 'Para saber hablar es preciso saber escuchar», recalca la pedagoga, quien piensa que en la sociedad actual, dominada por una inmediatez de la que son un buen ejemplo las redes sociales, esta habilidad cobra más relevancia que nunca: «Opinar sin criterio es un signo de insensatez, defender ideas sin reflexionar sobre las mismas es una torpeza, tratar de persuadir sin argumentos es un despropósito».

El profesor Portellano coincide: las vías de comunicación que abren las redes sirven para amplificar la repercusión de cualquier opinión. «Esto facilita que las personas más vulnerables e inmaduras se vean influenciadas excesivamente por determinadas informaciones», apunta, «e igualmente, las personalidades narcisistas encuentran en las redes sociales un mecanismo para proyectarse y sentirse reforzadas. Predomina el afán de hablar sobre la necesidad de que nos escuchen». Por esta razón, recalca el experto, la escucha activa adquiere un mayor protagonismo, «como forma de frenar el exceso de ego que tienen muchas personas, que desean por encima de todo ser escuchadas, pero sin tener que escuchar».

Centrarse pese a la fatiga pandémica

La fatiga pandémica se plasma muchas veces en problemas de atención: largas conversaciones telefónicas de las que no se recuerdan detalles concretos, sucesivas reuniones por Zoom en las que se diluyen las prioridades, charlas con amigos que se olvidan al instante... Y, en este excepcional contexto, la escucha activa puede ser una buena herramienta para prevenir las posibles consecuencias dañinas sobre nuestra salud mental de lo vivido, señala Portellano. «La incomunicación forzada a la que hemos estado sometidos durante el confinamiento y las dificultades para interactuar con otras personas han producido un acusado desgaste psicológico en muchos, asociado a un aumento de la ansiedad y de los sentimientos de indefensión. Los déficits cognitivos como problemas de memoria, despistes o dificultades

para prestar atención no se deben a alteraciones neurológicas, sino que son efectos del estrés crónico causado por la pandemia», argumenta.

Precisamente para estudiar los procesos de comunicación, toma de decisiones y comportamiento se creó en abril de 2018 el Centro de Escucha Activa de la Universidad Francisco de Vitoria. Su directora, Consuelo Valbuena, constata que durante la pandemia se han manifestado muchas inseguridades: «¿Quién no ha sentido que está siendo incorrectamente escuchado cuando la persona con la que habla por videoconferencia tiene, por ejemplo, la cámara apagada? ¿O cuando la persona con la que habla no mira hacia el monitor, sino que aprovecha para avanzar con un trabajo que tenía pendiente? Cuando interaccionamos con otros, estos tienden a evaluarnos y a elaborar impresiones sobre nosotros. Y si no tenemos en cuenta que las videoconferencias no son una fiel representación de la realidad a la que estamos habituados, dará igual lo bien que nos comportemos o nos escuchemos: la persona que tenemos delante podrá percibir algo totalmente distinto a lo que queremos trasladar, y elaborar una impresión radicalmente distinta a la que le tratamos de transmitir». Para Valbuena, «es esencial escucharnos, pero comenzando por nosotros, porque tenemos demasiados ruidos a nuestro alrededor y dentro de nosotros mismos».

Saber escuchar en las empresas

Ese silencio interior de partida no resulta solo importante a nivel personal, sino también en el ámbito profesional. «Cuando estamos hablando con compañeros o negociando con departamentos, todos vamos con un guion aprendido y no escuchamos las necesidades del otro; un ejemplo es que damos las gracias, que demuestra educación o interés, pero muchas veces funciona en modo automático, no hay un reconocimiento real. En *coaching* hablamos de escucha plena: cuando vacías tu mente y dedicas todos tus sentidos a escuchar de verdad al que tienes delante la percepción cambia, porque tu diálogo interno se calla. No haces tu lista de la compra mientras estás reunido, focalizas tus recursos», explica María G., técnico de Recursos Humanos en una multinacional con sede en España. Ella llegó a la escucha activa precisamente a través de un máster de *coaching* que hizo el año pasado en su compañía porque, corrobora, en su área «existe una tendencia

cada vez mayor que defiende que tienes que escuchar a quien tienes delante con consciencia».

El origen de la creación del Centro de Escucha Activa en la UFV se enmarca dentro de esa corriente, explica su directora: «Nuestra misión es la investigación y el desarrollo de la escucha activa como elemento que contribuya al despliegue, tanto en la docencia como en la gestión universitaria, de una toma de decisiones centrada en la persona». Para Valbuena, «dentro de las organizaciones, se trata de un elemento fundamental en la gestión de equipos y en procesos de cambio organizacional; y en el ámbito de la educación tiene un impacto directo sobre el aprendizaje del alumno y es un elemento con gran relevancia en el modelo de aprendizaje colaborativo y en el desarrollo de actitudes clave, como la curiosidad». Por eso, sostiene Portellano, el desarrollo de esta habilidad debería ganar peso también en el mundo escolar: «En el contexto de la inteligencia emocional, la escucha activa es un mecanismo excelente para mejorar la madurez personal, así como la salud mental. Entrenar a los niños y niñas para que aprendan técnicas de escucha activa sería un eficaz recurso para fomentar la maduración emocional de los estudiantes».

Para iniciarse en la escucha activa

El neuropsicólogo José Antonio Portellano desgrana los puntos de partida para poder trabajar la escucha activa:

- No hacer comentarios innecesarios. Es mejor dejar que el interlocutor se exprese y hable fluidamente.
- Resumir periódicamente lo que nos acaba de decir el interlocutor, que es un método eficaz para que sea consciente de que estamos escuchando.
- No interrumpir ni formular juicios sobre lo que nos hablan.
- Hacer preguntas relevantes para clarificar la información. De esta manera el interlocutor toma conciencia de que sentimos interés por lo que nos quiere comunicar.
- Ponerse en la piel del interlocutor, no centrarnos en nuestros sentimientos u opiniones.
- Mantener un adecuado contacto visual, cara a cara, para demostrar que estamos sinceramente interesados por lo que nos dicen, con una postura corporal distendida y relajada.