

RESTAURA

LA VIDA EN FAMILIA

• CARTILLA DE APOYO FORMATIVO •



ESCUCHAR ES UN ARTE

¿Qué sientes cuando hablas con personas que no te ponen atención o que interrumpen mientras te diriges a ellas? Probablemente, eso te causa molestia, enojo, frustración, tristeza u otras emociones de ese tipo.

¿Por qué será que la mayoría de seres humanos se empeñan más en hablar que escuchar? En esta cartilla, te daremos información importante para invitarte a reflexionar sobre el arte de la escucha.

Este material complementa los contenidos presentados en la serie animada de 12 capítulos que te invitamos a mirar en nuestro canal de YouTube: VVOB Ecuador.

OÍR NO ES LO MISMO QUE ESCUCHAR



OÍR

Consiste, simplemente, en percibir sonidos a través del oído.

Implica poco o ningún esfuerzo.

Es un acto involuntario y pasivo.

Se puede oír mientras se realizan otras actividades.

Por la atención dispersa, hay frases que pueden pasar desapercibidas y las palabras caen fácilmente en el olvido.

Es una actividad espontánea, que realizamos desde la infancia.

ESCUCHAR

Va más allá de oír. Es prestar atención a lo que la otra persona dice.

Conlleva un considerable esfuerzo físico e intelectual.

Es un acto voluntario y activo, porque depende la decisión y la disposición a escuchar o no.

Requiere concentración.

Permite recordar con más facilidad y precisión lo que nos han dicho.

Es una actividad que debemos aprender y desarrollar a lo largo de nuestra vida.

ESTO ES LO QUE SOLEMOS DECIR CUANDO OÍMOS...

- "Oigo un ruido muy fuerte en la calle"
- "No te oigo, ¿puedes hablar más alto?"
- "No oí cuando timbró el teléfono"
- "A través de la ventana, oíamos el sonido del mar"
- "Sube el volumen, no oigo la música"



EN CAMBIO, ESTO SOLEMOS DECIR CUANDO ESCUCHAMOS...

- "Escuché su historia con mucha emoción"
- "Me encanta escuchar esta canción esmeraldeña, pues me emociona su mensaje de amor"
- "¡Presta atención, es importante escuchar lo que nos dice el profesor!"
- "Trato de escucharte, pero no te oigo bien. ¿Podrías hablar un poco más alto?"

A VECES, UTILIZAMOS ESTOS TÉRMINOS DE FORMA INAPROPIADA:



INCORRECTO

- "¿Me oyen en el fondo del salón?"
- "Me encanta oírte declamar ese poema"



CORRECTO

- "¿Me escuchan en el fondo del salón?"
- "Me encanta escucharte declamar ese poema, porque me emocionan sus versos"



TIPOS DE ESCUCHA

1

ESCUCHA IGNORADA

Cuando lo que se dice no es tomado en cuenta; simplemente, se ignora y nos aleja como personas. En general, se delata con frases como: "Mmm...", "sí, sí", "ya", o asintiendo con la cabeza cuando en realidad la tenemos ocupada en otras cosas.

2

ESCUCHA FINGIDA

Cuando simulamos estar escuchando aunque en realidad no prestamos mayor atención a lo que se dice. En este caso, es frecuente que la persona que supuestamente escucha esté llevando a cabo una actividad paralela que atrae más su atención, por lo que emite respuestas vagas, imprecisas, inapropiadas o confusas, sin establecer una relación empática con la persona que habla.

3

ESCUCHA SELECTIVA

Cuando optamos por escuchar solo la información que nos interesa, dejando de lado el resto. Así, escuchamos solo una parte del mensaje y bloqueamos la información que entra en conflicto con nuestros gustos, opiniones o intereses. Esto ha sucedido, por ejemplo, cuando recordamos solo una parte de un mensaje que recibimos.

4

ESCUCHA ACTIVA

Representa un esfuerzo físico y mental para atender la totalidad del mensaje, interpretando el significado correcto del mismo. Pone en juego la comunicación oral, el tono de la voz y el lenguaje corporal.

5

ESCUCHA EMPÁTICA

Nos permite escuchar sin prejuicios ni críticas, poniéndonos en el lugar de nuestro interlocutor y respetando su punto de vista.



TÉCNICAS PARA UNA BUENA ESCUCHA

PARAFRASEAR

Consiste en repetir con nuestras propias palabras lo que entendimos, o en describir los hechos ocurridos sin darles la valoración negativa que el interlocutor le otorga a lo relatado, para posibilitar una percepción diferente.



Ejemplo:

"¡Es un vago, un irresponsable! Reprueba todo en el colegio. ¡No sé qué hacer!"

Parafraseando:

"Si le entiendo bien, usted me dice que el estudiante no trabaja, no se esfuerza, no es responsable, por eso tiene malas notas; y usted está preocupado porque no sabe cómo ayudarlo a mejorar. ¿Es correcto?"



REFLEJAR LOS SENTIMIENTOS

Significa devolver lo que la otra persona está sintiendo.

Ejemplo:

"Comprendo, señora, que se sienta decepcionada por la falta de compromiso de su hija"



HACER PREGUNTAS

Consiste en indagar sobre lo que la persona dice para evitar interpretar o suponer el mensaje que está transmitiendo.

Ejemplo:

"¿A qué te refieres?". "¿Podrías ser más específico?"



HACER SEÑALES NO VERBALES

La comunicación no verbal nos permite escuchar más allá de las palabras, desde el cuerpo. A través de ella, transmitimos nuestro estado de ánimo, sensaciones y actitudes personales.

Ejemplo:

El lenguaje facial puede mostrar felicidad, tristeza, enojo; el lenguaje postural puede revelar tranquilidad, nerviosismo; el lenguaje gestual puede delatar impaciencia (cortos movimientos constantes de los pies); el lenguaje visual puede indicar interés, conexión o emociones (mirar directamente a los ojos).



SER PACIENTE

Escuchar implica dejar que la persona termine de decir lo que quiere o debe decirnos; por eso, requiere paciencia y concentración.

Ejemplo:

"Lo escucho. Tómese su tiempo, no hay prisa"



ACTITUDES Y ACCIONES QUE REVELAN UNA MALA ESCUCHA



DISTRACCIÓN

Desviar la mirada de la persona que habla. Perder la concentración y pensar en otras cosas mientras nos habla, aunque sea por pocos segundos.



INTERRUMPIR A QUIEN ESTÁ HABLANDO

Cortar constantemente, incluso con frases cortas que denotan opiniones personales y que pueden desviar o distraer a quien habla: *"¡Cómo es posible!", "¡Ya me lo imagino!", "Tienes toda la razón"*.



CONTAR UNA HISTORIA PERSONAL

Decir a la persona que habla: *"Le entiendo porque a mí me pasó lo mismo. Le voy a contar..."*. Es importante tomar en cuenta que la otra persona solo necesita ser escuchada, pues está enfocada en su situación y requiere total atención.



JUZGAR Y CRITICAR

Decir a la persona que habla frases como: *"Es por tu falta de coraje que no pudiste responderle"*.



OFRECER AYUDA O SOLUCIONES PREMATURAS

Decir a la persona que habla frases como: *"Deberías ignorarlo", "Yo te aconsejo no responderle", "Si fuera tú, lo que haría es..."*.



MINIMIZAR O RECHAZAR LO QUE EL OTRO SIENTE

Decir a la persona que habla frases como: *"No te preocupes, todo pasará con el tiempo", "No llores por eso, no vale la pena"*.



SABER QUÉ RESPONDER SIN TERMINAR DE ESCUCHAR

Mientras la persona habla de su situación, desviar la mirada, como pensando: *"No necesito que termines tu historia, ya sé lo que vas a decirme"*.



CONTRA-ARGUMENTAR

Razonar en contra de lo que la otra persona expone y responder con frases contrarias a lo planteado: *"Me siento mal", "No lo pareces"*.



CAER EN EL "SÍNDROME DEL EXPERTO"

Decir que se tiene las respuestas o soluciones a los problemas de una persona incluso antes de que haya contado todo el relato o pedido expresamente apoyo o consejo: *"No le hagas caso. Te aconsejo que lo evites y todo mejorará. Yo sé lo que te digo"*.





CITAS PARA REFLEXIONAR SOBRE LA ESCUCHA:

**“Para saber hablar es
preciso saber escuchar”**

(Plutarco)

**“No quiero escuchar únicamente
lo que dices., quiero sentir
lo que quieres decir”**

(High Prather)

**“Nada es tan fácil ni tan
útil como escuchar mucho”**

(Juan Luis Vives)

ENLACES SUGERIDOS PARA PROFUNDIZAR EN ESTE TEMA:

- Dinámicas sobre la escucha:
<http://elblogdelmandointermedio.com/2016/01/11/juegos-practicar-escucha-activa/>
- Test sobre la escucha:
https://www.antonimartinezpsicologo.com/wp-content/uploads/2017/08/EHS04_test_escucha_activa.pdf
- <http://www.escuchaactiva.com/testescuchaactiva.htm>

