

# ¿CÓMO PRACTICAR LA ESCUCHA ACTIVA?

El trabajo en equipo eficaz comienza y termina con la comunicación que es la clave y pilar que sostiene el éxito. Uno de los mayores desafíos es que **todos los miembros de un equipo se sientan escuchados y comprendidos**. La **escucha activa** no solo es una técnica de comunicación, sino una herramienta para fomentar la confianza y la colaboración. La **mala comunicación provoca agotamiento** de los empleados **y disminución de la productividad**.

## ¿QUÉ ES LA ESCUCHA ACTIVA?

Implica prestar **atención plena al interlocutor**. Comprender no solo sus palabras, sino también sus emociones y el contexto. No solo se trata de oír, involucra **entender, recordar, interpretar y responder de manera efectiva**. Concentrarse en lo que dice la otra persona en lugar de planificar qué responder.

## TIPOS DE ESCUCHA ACTIVA

1. **Escucha reflexiva:** Implica repetir lo que el interlocutor ha dicho para confirmar que se ha entendido. Clarifica la comunicación.
2. **Escucha empática:** Comprender sentimientos y emociones del hablante.
3. **Escucha crítica:** Analiza y evalúa la información. Resulta útil para tomar decisiones y evaluar la validez de lo que se dice.
4. **Escucha sintetizada:** Recopilar datos y detalles para adquirir conocimientos precisos.
5. **Escucha apreciativa:** Disfrutar y valorar la comunicación, por su contenido, estilo o perspectiva.
6. **Escucha analítica:** Busca entender el mensaje, separando los hechos de las opiniones. Se utiliza para analizar argumentos o resolver problemas.



## CARACTERÍSTICAS DE LA ESCUCHA ACTIVA

- **Atención - concentración:** Bloquear distracciones, mantener el enfoque.
- **Validación y empatía:** Reconocer y respetar las emociones del interlocutor, mostrando comprensión y apoyo.
- **Comunicación no verbal y lenguaje corporal:** Prestar atención a los gestos, expresiones y el lenguaje corporal del interlocutor, ya que estos elementos comunican más que las palabras mismas.
- **Análisis y síntesis:** Analizar la información recibida y sintetizar para responder de manera efectiva y relevante.
- **Retroalimentación oportuna:** Realizar comentarios o preguntas que muestren interés y comprensión, evitando interrupciones innecesarias.
- **Evitar juicios de valor:** Centrar el interés en el contenido del mensaje del orador y no en su personalidad y apariencia.

## BENEFICIOS DE LA ESCUCHA ACTIVA

- **Potencia la comunicación:** Fomenta un intercambio de ideas más abierto y transparente, reduciendo malentendidos y conflictos.
- **Ambiente de trabajo positivo:** Construye confianza y respeto mutuo.
- **Incremento de la productividad:** Al mejorar la claridad y reducir errores, la escucha activa puede llevar a una mayor eficiencia operativa.
- **Resolución de conflictos:** Facilita la identificación y comprensión de las causas de los conflictos, ayuda a encontrar soluciones rápidas y efectivas.
- **Liderazgo empático:** Los que la practican son percibidos como más accesibles y justos, mejora su capacidad para motivar a sus equipos.
- **Satisfacción y fidelización:** Un entorno donde los empleados se sienten escuchados y valorados contribuye a una mayor satisfacción laboral.

Fdo.: Ángel Luis GIMÉNEZ BRAVO  
Director Complejo Educativo CESF