

ATENCIÓN

Una guía basada en la ciencia para convertirse en un oyente increíble

Una nueva investigación examina cómo hacer que las personas se sientan escuchadas.

PUNTOS TRATADOS EN EL ARTICULO

- La escucha de alta calidad se asocia con resultados positivos como una mayor intimidad, química interpersonal y satisfacción en la relación.
- Escuchar se puede expresar a través de comportamientos que son verbales (parafrasear), no verbales (asentir con la cabeza) y paralingüísticos (tono de voz).
- La forma más efectiva de hacer que alguien se sienta escuchado es mediante el uso de señales verbales: reconocer, parafrasear y hacer preguntas.

Por Lázaro Castillo, Jr.



Los beneficios de escuchar

La escucha de alta calidad se asocia con muchos resultados positivos tanto para el hablante como para el oyente. Por ejemplo, escuchar atentamente, de una manera que crea una sensación de seguridad e intimidad, promueve la química interpersonal.

En el trabajo, la escucha de alta calidad reduce el agotamiento y aumenta el bienestar, la confianza, el compromiso, el conocimiento del trabajo, el desempeño laboral, la satisfacción laboral y el liderazgo. Y, según un estudio reciente, incluso reduce la soledad (tras la revelación de experiencias de rechazo).

Escuchar es beneficioso en muchos dominios. Por ejemplo, los pacientes que se sienten escuchados tienen más probabilidades de adherirse al tratamiento prescrito, al igual que las parejas románticas que se sienten escuchadas suelen sobrellevar mejor su relación y estar más satisfechas con ella.

Sentirse escuchado también es una experiencia placentera, aunque no está directamente relacionada con ser escuchado. En otras palabras, las personas pueden sentirse escuchadas cuando en realidad no son escuchadas, al igual que uno puede ser escuchado con atención, pero no sentirse escuchado.

Mostrando que uno ha estado escuchando

¿Qué es escuchar? Difiere significativamente de la audición. Escuchar es menos automático y más activo, intencional y esforzado. Implica tres etapas:

- 1) Prestar atención a los aspectos relevantes de la conversación.
- 2) Interpretar y evaluar el contenido de la conversación.
- 3) Mostrando que has estado escuchando. Esta tercera etapa es necesaria para que el hablante se sienta escuchado.

Esta última etapa es también el único momento en que es posible el engaño. Después de todo, el hablante solo puede adivinar, basándose en las expresiones de escucha, si su compañero de conversación realmente ha estado escuchando. Estas expresiones auditivas incluyen señales categorizadas como no verbales, paralingüísticas y verbales, como se describe a continuación.

3 expresiones de escucha activan

- Las señales no verbales de buena escucha consisten en señales del lenguaje corporal como inclinarse hacia adelante, asentir con la cabeza, mantener el contacto visual y expresiones faciales apropiadas (p. ej., sonreír, fruncir el ceño).
- Los signos paralingüísticos de una buena escucha se refieren a efectos vocales que no son verbales. Estos incluyen hacer coincidir el estilo de hablar o el tono de voz del hablante y hacer expresiones apropiadas: suspiros, gemidos, decir "hmm" o "ajá", etc.
- Estas señales son importantes para comunicar atención, interés, comprensión y para establecer una buena relación.

Finalmente, los comportamientos verbales que indican una escucha activa incluyen:

- Parafrasear, lo que significa reafirmar lo que alguien ha dicho para comunicar su atención y comprensión de ello. ("Me parece que te has mostrado reacio a compartir estas preocupaciones con tu madre. ¿Es así?")
- Solicitudes de aclaración. ("¿Qué quieres decir con que tu hermano está 'fuera de esto' en estos días?")
- Captación conversacional, que se refiere a aprovechar la contribución del hablante reconociendo, repitiendo o elaborando. ("Hablar con tu papá fue un buen primer paso").
- Hacer preguntas y seguimientos. ("¿Qué pasó después de que hablaste con tu papá?")

La importancia de las señales verbales de la escucha atenta

Tenga en cuenta que la mayoría de los comportamientos no verbales y paralingüísticos (p. ej., asentir con la cabeza, decir "ajá", contacto visual) comúnmente asociados con la escucha atenta no están directamente relacionados con el contenido verbal de lo que se dice. Por lo tanto, pueden ser realizados tanto por oyentes atentos como por pretendientes.

En resumen, los signos no verbales y paralingüísticos de una buena escucha pueden falsificarse. Estas expresiones deshonestas de escuchar pueden ayudar al oyente a lograr objetivos a corto plazo, pero impiden la consecución de objetivos a largo plazo como el entendimiento mutuo.

Por lo tanto, para lograr objetivos relacionales e informativos a largo plazo, es necesario utilizar señales auditivas confiables, comportamientos auditivos que no sean fáciles de falsificar. Esto significa confiar en señales verbales en lugar de paralingüísticas o no verbales.

Un buen ejemplo de esas señales fiables es la paráfrasis. ¿Por qué? Porque reafirmar lo que se ha dicho con las propias palabras requiere atención, procesamiento cognitivo de la información, selección del contenido más importante y comunicación de la comprensión al hablante.

Entonces, parafrasear es laborioso y cognitivamente agotador. Lo mismo ocurre con las buenas preguntas de seguimiento. Una pregunta de seguimiento deficiente revelaría inmediatamente una falla en escuchar o recordar información clave.

- [10 cosas que todo narcisista hará al final de una relación](#)

En resumen, las expresiones verbales son formas directas, útiles y confiables de mostrar que uno ha estado escuchando. De hecho, escuchar con la intención de usar señales verbales más tarde lo ayuda a escuchar mejor, prestar más atención y procesar la información con mayor profundidad.

Las señales paralingüísticas o no verbales (por ejemplo, asentir con la cabeza, decir "hmmm") son útiles solo para expresiones inmediatas de escucha. Las señales verbales de escucha, por el contrario, son más importantes...:

Más adelante en la conversación, para llamar la atención del hablante sobre un asunto mencionado anteriormente en la conversación.

En conversaciones futuras: para hacer referencia a una discusión que tuvo lugar horas, días o semanas antes.

Escuchar implica atención, procesamiento de información hablada y expresiones de escucha. Solo la última etapa hace que el hablante se sienta escuchado.

Entonces, ¿cómo hacer que alguien se sienta escuchado, ya sea un compañero de trabajo, un amigo, una pareja romántica, un padre, un hijo, etc.?

Beneficios de la escucha activa:

- Confianza. La confianza es un bien importante que la escucha activa puede ayudarnos a establecer.
- Resolución de conflictos.
- No perder información importante.
- Anticiparse a los problemas.
- Fortalece el conocimiento.

Aquí hay algunas sugerencias:

- Para expresar que escucha cuando su compañero de conversación está hablando, use señales no verbales y paralingüísticas apropiadas. Algunos ejemplos son decir "hmm" o "uh-huh", asentir e inclinarse.

- Para expresar que escucha cuando es su turno de hablar, use señales verbales, como parafrasear o hacer preguntas de seguimiento bien pensadas.

Use señales verbales tanto como sea posible porque son difíciles de fingir en comparación con otras señales (por ejemplo, asentir con la cabeza, decir "mhmm").

Las señales verbales son expresiones honestas de escuchar y, como tales, pueden promover la satisfacción en la relación, la honestidad recíproca y una mayor disposición a revelar información personal.

De hecho, ser escuchado se asocia con un mayor bienestar y beneficios relacionales como una mayor confianza y, como resultado, una mayor intimidad y satisfacción en la relación. Como señala Collins, la mejor escucha es, contrariamente a la intuición, "hablada".

Lea, además:

- [Enfrenta tu sombra para crecer más allá de tu tipo de personalidad](#)
- [Una descripción general de las teorías de Sigmund Freud](#)
- [Siguiendo a Lacan: La homosexualidad femenina](#)
- [No hay fórmula para la felicidad](#)
- [Razones más comunes por las que la gente miente](#)