

2.4. La Escucha Activa

La escucha activa es una habilidad fundamental en la comunicación interpersonal. Consiste en prestar atención de manera consciente y deliberada a lo que se está diciendo, tanto verbal como no verbalmente, sin interrupciones ni distracciones. Implica una participación activa por parte del receptor, quien se esfuerza por comprender y captar el mensaje en su totalidad, así como las emociones y las intenciones subyacentes. Por otro lado, supone más que simplemente oír las palabras que se pronuncian. Requiere un compromiso total con la persona que está hablando, demostrando interés genuino y empatía hacia su experiencia y perspectivas. Para practicar la escucha activa de manera efectiva, es necesario mantener la mente abierta y evitar saltar a conclusiones o juzgar prematuramente (Naranjo, 2018).

Uno de los aspectos clave de la escucha activa es prestar atención plena a las palabras y las expresiones no verbales del hablante. Esto implica estar presente en el momento y evitar las distracciones internas o externas que puedan interferir con la comprensión del mensaje. Al centrarse en el hablante y mostrar interés mediante el contacto visual, los gestos de afirmación y las expresiones faciales, se establece una conexión más profunda y se fomenta una comunicación efectiva. También comporta hacer preguntas para obtener una mayor claridad y comprensión. Esto demuestra al hablante que se está interesado en profundizar en su mensaje y comprender plenamente su perspectiva. Las preguntas abiertas, que no se pueden responder con un simple "sí" o "no", invitan al hablante a expandir sus ideas y proporcionar más detalles, lo que enriquece la comunicación (Calderón & Silva, 2018).

Además, la escucha activa conlleva validar las emociones y las experiencias del hablante. Esto se logra mediante el reflejo de los sentimientos y las emociones expresadas, demostrando comprensión y empatía. Al validar las emociones del hablante, se crea un espacio seguro y de apoyo donde se sienten escuchados y comprendidos (Elizondo-Torres, 2005; Naranjo, 2018). De igual manera, implica la suspensión de juicio y la postergación de la respuesta. En lugar de interrumpir o interponer opiniones personales de inmediato, el receptor se centra en escuchar y comprender por completo el mensaje antes de formular una respuesta. Esto permite una comunicación más efectiva y evita malentendidos o respuestas precipitadas (Gómez et al., 2011).