**[Que es la Escucha Activa en 5 Pasos y sus 13 Errores más comunes…](http://www.pnlydesarrollopersonal.com/la-escucha-activa/)**

by [Jorge Jiménez](http://www.liderazgomultipersonas.com/)

¿Qué es la **Escucha Activa**? La Escucha Activa es una habilidad absolutamente imprescindible para el buen comunicador, ya que el mejor comunicador es aquel que sabe escuchar, aquel que escucha a su interlocutor con todo su cuerpo y toda su atención, de eso el nombre de “*Escucha Activa*“. Por ejemplo, los coachees utilizan conscientemente la escucha activa y la van intercalando con [preguntas poderosas](http://www.pnlydesarrollopersonal.com/que-son-las-preguntas-poderosas-del-coaching/).

Pero centrándonos en la gente que no tiene esa formación…. Casi todas las personas solemos caer en un mismo error como oyente, y es que casi la gran mayoría y unos más que otros, escuchamos lo suficiente para formular nosotros una respuesta o comentario, y lo que estamos deseando es que esa persona termine o nos deje un momento para decir aquello que se nos haya ocurrido, y es en esos momentos de ansiedad egoísta, cuando perdemos contacto y el respeto a nuestro interlocutor, perdiendo muchas veces así gran parte de la información que este nos quiere trasmitir.

**Escucha Activa**

Quizá para explicar que es la Escucha Activa, deberíamos empezar con lo básico  que diferenciar entre “escuchar y oír”. Estos pueden parecer lo mismo, pero distan mucho de serlo. **Uno puede oír sin escuchar, pero es imposible escuchar sin oír.**Aclaremos esto: oír quiere decir que estamos percibiendo “X” sonido a través de nuestros oídos sin que exista la necesidad de entender o apreciar aquello que estamos oyendo. Y por último tenemos escuchar, escuchar implica que pongamos en acción otros mecanismos a parte del oído  tales como actos neuronales de concentración para poder razonar y pensar en aquello que estamos oyendo y escuchando. Cuantas veces nuestros padres nos dijeron algo que oímos pero no escuchamos…

La habilidad principal de un gran comunicador es saber escuchar. La Escucha Activa nos aportara la suficiente información para realizar las [Preguntas Poderosas](http://pnlydesarrollopersonal.com/que-son-las-preguntas-poderosas-del-coaching/), ya que el primer paso para obtener una buena información.

Una buena pregunta nos dará una buena respuesta.

El saber escuchar también hará sentirse más cómodo y creara sinergias con nuestro interlocutor.

**Comunicación: la escucha activa**

La **escucha activa** consiste en un modo de comunicación en la que demostramos a nuestro interlocutor que le estamos prestando toda la atención posible, que le estamos atendiendo y que además de todo eso, nos esta interesando su persona. Para lograr todo esto disponemos de varias respuestas y comportamientos a fin de que la escucha activa haga su función y a la persona que estemos escuchando se sienta arropada, atendida y apreciada.

1. **Parafrasear**: parafrasear es el acto de resumir aquello que nos ha comunicado la otra persona, especialmente si alguna de las partes de la conversación nos llama en mayor medida la atención, y también las partes claves de la conversación. Esto es algo muy útil y que además ayuda a nuestro interlocutor a que se siga abriendo.
2. **Reflejar el estado emocional**: Además de que se le ha entendido, se le muestra que se sabe como se siente. Ayuda; pero no basta con decir: “sé como te sientes” o “te entiendo”.
3. **Validar**: debemos mostrar aceptación de las ideas y opiniones de la otra persona aun cuando no estamos de acuerdo, el primer paso para el entendimiento es el respeto por las ideas y opiniones de otras personas.
4. **Es muy útil y práctico relativizar nuestras ideas** y nunca caer el los “*que uno tiene la razón/o la mejor opinión y punto*“. Para esto podemos utilizar de forma introductoria frases tales como: desde mi punto de vista, puede que me equivoque pero…, en mi opinión, etc.
5. Si no nos quedo claro algo, podemos **pedirle que precise los hechos**, para ello podemos servirnos de este tipo de frases:

 – *“Creo entender que lo que intentas decirme es que…”  
- “Me parece que quieres decir que…”*  
*-“De la forma que lo dices, parece que…”*  
*- “Tengo la impresión que quieres decir que…”*  
*- “Si te he entendido bien, quieres decir que…”*

Otra cosa vital a tener en cuenta y así mejorar nuestras habilidades de comunicación, y entre ellas la Escucha Activa es la [Comunicación no Verbal](http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_no_verbal). Esta nos ayudara a crear mayor sintonía y por lo tanto tendremos una comunicación más efectiva.

**Escucha Activa: Errores más frecuentes**

1. No interrumpir. Espera a que la otra persona te dé paso, aunque no estés de acuerdo con lo que dice.
2. No cuentes tu propia historia. Recuerda el dicho “Nadie escarmienta en cabeza ajena”. Las personas quieren ser escuchadas y principalmente si tienen una preocupación o problema, recuerda el problema le tienen ellos y no tu. Céntrate en escucharle y encontrar soluciones. Solamente contarás una breve historia si tiene una clara moraleja para el interés de tu interlocutor, y siempre después de que este se haya desahogado.
3. No des un consejo que no te hayan pedido.
4. Interrumpir al interlocutor sin poder esperar a que termine su intervención.
5. No Juzgar. No debemos de caer en la banalidad de los juicios.
6. Escuchar sólo la comunicación verbal pero no “escuchar” la comunicación no verbal.
7. No dar consejos si no se nos han pedido, y mucho menos si no somos “expertos” o podemos dar una “sabia” opinión en ese tema en concreto.
8. Adelantarse a la información y hacer nuestras propias presuposiciones.
9. Ser respetuoso a la hora de dar nuestras opiniones, nunca debemos descalificar.
10. Cambiar de tema bruscamente.
11. Atender exclusivamente a los datos objetivos.
12. Por muy rápido que vaya nuestra mente, y con poca información podamos empezar a formular una respuesta, debemos esperar y escuchar en todo momento a la persona, así podremos dar una respuesta completa y no sobre un segmento de la información.
13. Si vamos a dar Feedback el primer paso es pedir permiso.

*Del escuchar procede la sabiduría, y del hablar el arrepentimiento – Proverbio Italiano*

*Algunos oyen con las orejas, algunos con el estómago, algunos con el bolsillo y algunos no oyen en absoluto* -[Khalil Gibran](http://en.wikipedia.org/wiki/Kahlil_Gibran)