

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES EN LAS RELACIONES DE AYUDA PROFESIONAL

LA ESCUCHA ACTIVA

Autoras:

Berrio-Otxoa, Kontxesi

Inza, Amaia

Lledó, Maria del Mar

Telletxea, Amaia



HABLAR ES UNA NECESIDAD

ESCUCHAR ES UN ARTE

Johann Wolfgang von *Goethe*

OCW-2016 Comunicación interpersonal y
habilidades sociales en las relaciones de ayuda
profesional

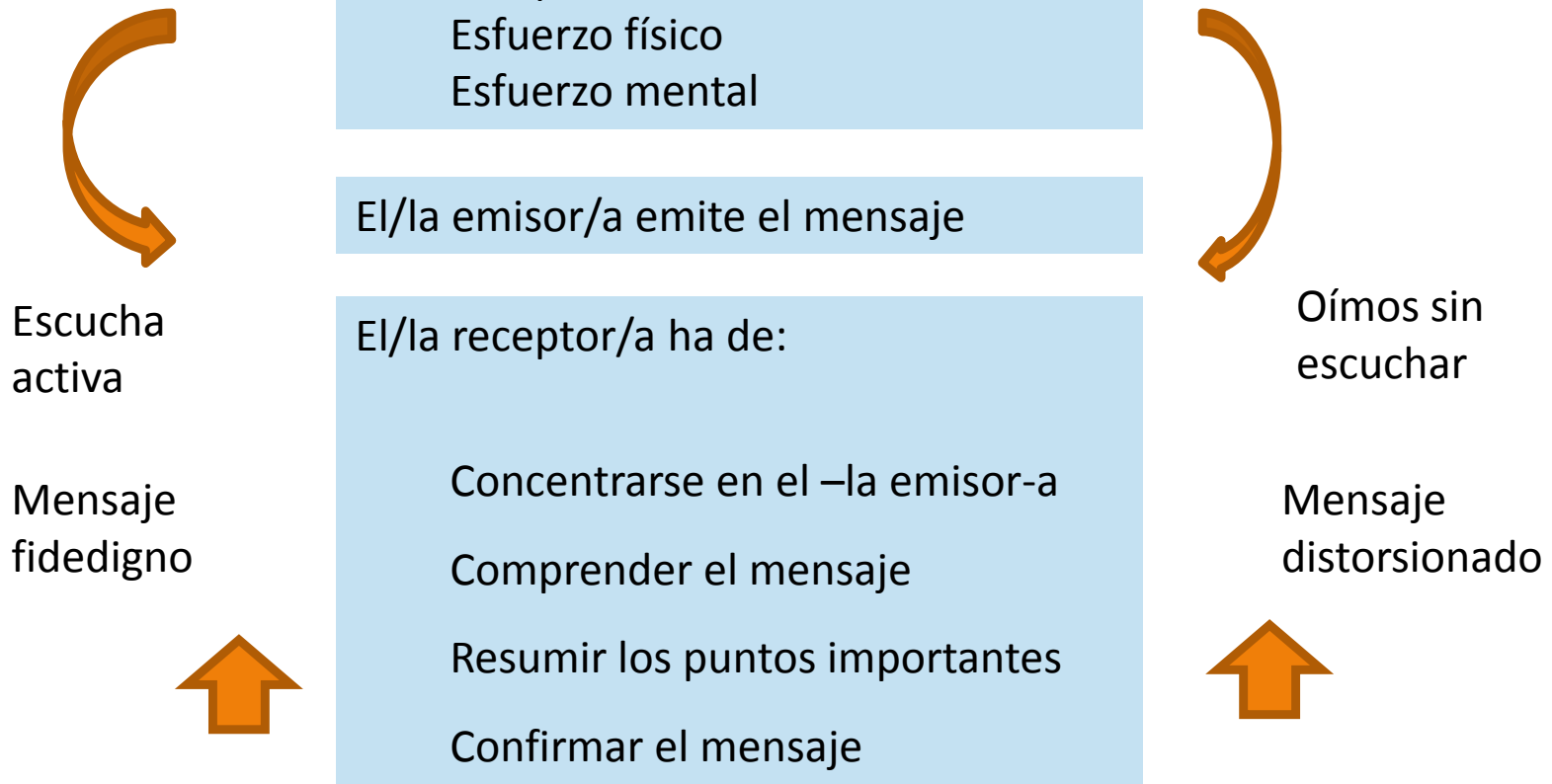
NO ES LO MISMO ESCUCHAR QUE OIR

ESCUCHAR:

Comprensión de la otra persona, interés por lo que cuenta tanto a nivel emocional como práctico.

OIR:

Mera audición pasiva de palabras concatenadas.



<http://nelcomunica.blogspot.com.es/2008/11/la-escucha-eficas-y-activa.html>

(Palau, 2000)

Prestar atención a lo que nos dicen, y no a lo que vamos a responder y que tipo de experiencias propias vamos a responder.

Captar, atender e interpretar mensajes verbales y no verbales, el lenguaje corporal, el tono de la voz, etc.

Deducir, comprender y dar sentido a lo que se oye. Añadir significado al sonido.

ESCUCHAR

OIR + INTERPRETAR

ORDEN INTERPRETATIVO DEL LENGUAJE

<http://www.escuchaactiva.com/cap01.htm>

OCW-2016 Comunicación interpersonal y
habilidades sociales en las relaciones de ayuda
profesional

“Sigue,
te entiendo...”

(Palau, 2000)

OCW-2016 Comunicación interpersonal y
habilidades sociales en las relaciones de ayuda
profesional

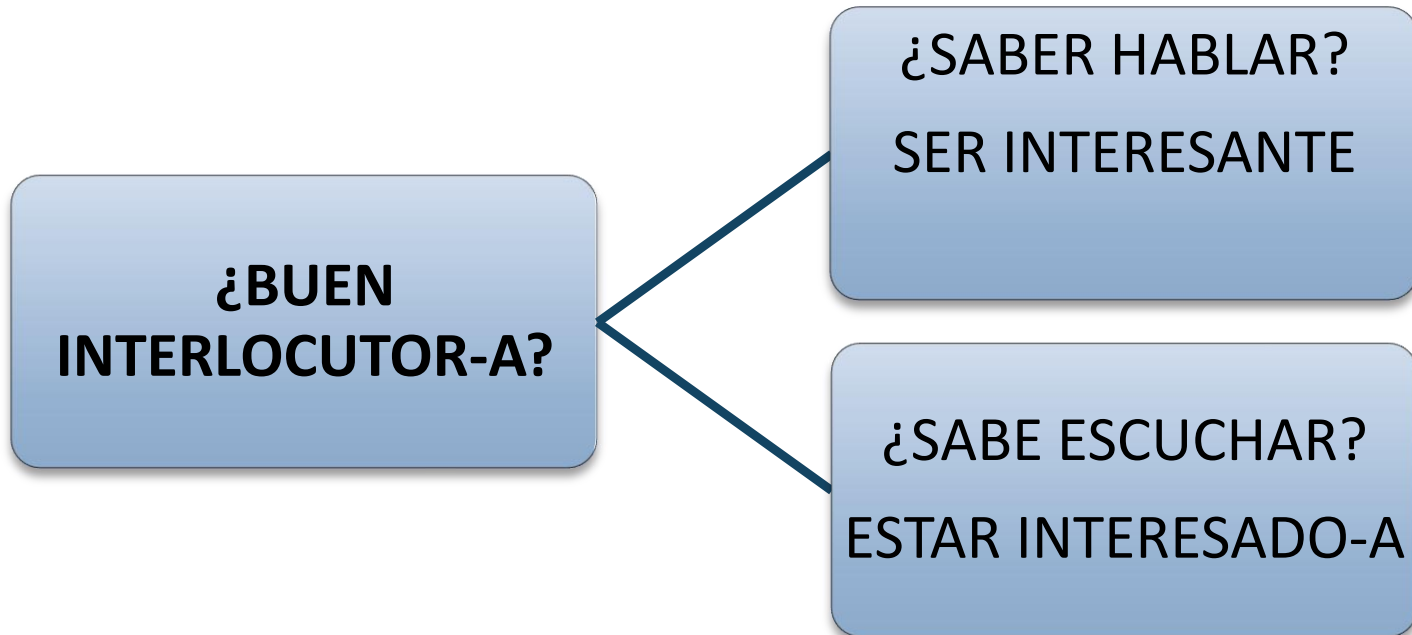
¿CÓMO SABEMOS QUE ESCUCHAMOS?

Cuando el-la receptor-a se adecúa al tono anímico del que habla (ironía, humor, seriedad, preocupación).

Cuando podemos resumir el contenido de lo que nos quieren transmitir, de forma no artificial o como una grabadora.

Cuando sabemos en que momento interrumpir, dar ánimos para continuar, reforzar, describir y no evaluar.

<https://prezi.com/tbmfcpsfhf2uj/la-escucha/>



(Codina, 2007)



Escucha activa

Representa un esfuerzo físico y mental para obtener con atención la totalidad del mensaje, interpretando el significado correcto del mismo, a través del comunicado verbal, el tono de voz, el lenguaje corporal, indicándole a quien nos habla, mediante la retroalimentación, lo que creemos que ha comprendido.

Es escuchar con atención y concentración. Captamos el comunicado, los pensamientos y las emociones del interlocutor/a.

Interpretar el mensaje desde el punto de vista de la otra persona.

Evitar distracciones y apartar pensamientos de la mente para concentrarnos en la escucha.

Incorpora todos los elementos de la escucha empática y analítica, así como variables de la escucha sintetizada y discernitiva.

www.escuchaactiva.com/articulo_tipos_escucha.htm

Elementos que facilitan la escucha activa

Disposición psicológica

- Prepararse para escuchar.
- Observar al/la otro/a: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y sentimientos

Feedback a la otra persona

- Devolverle el mensaje de que ha sido escuchado/a, verbal y/o no verbalmente.

(Muñoz, 2012)

1. Tomarse tiempo para escuchar.
2. Establecer un clima agradable.
3. Aceptar al/la emisor/a como es.
4. Evitar las distracciones. Mejora la concentración.
5. Prepararse el tema. Centra más rápidamente la esencia de la comunicación.
6. Sintetizar las ideas. Requiere aclarar discrepancias.
7. Comprender la estructura argumental. Supone descifrar las claves del mensaje.
8. No anticipar conclusiones. Respetar el silencio y pausas del/a interlocutor/a.
9. Ser empáticos/as. Sintonizar, no hacer juicios previos, comprender a la otra persona.
10. Preguntar y delimitar contenidos. (Palau, 2000)

Decálogo para mejorar la escucha activa

OCW-2016 Comunicación interpersonal y
habilidades sociales en las relaciones de ayuda
profesional

Habilidades para la escucha activa

1. **Mostrar empatía:** “Vale, entiendo...”.
2. **Parafrasear o repetir lo último o más importante que se haya escuchado:** “Es decir, ...”. “Entonces...” “Así que...”
3. **Reforzar la conducta de la persona:** “Es interesante...”. “Me gusta...” “Que bien que...”
4. **Hacer un resumen de lo que se ha escuchado:** “Lo que quieres decir es que...”.
5. **Hacer preguntas, pedir explicaciones, aclaraciones:** “¿Estoy entendiendo bien?”. “No entiendo cómo...”

http://www.psicologia-online.com/monografias/5/comunicacion_eficaz.shtml

(Palau, 2000)

Ventajas de practicar la escucha activa



Sentir confianza para ser sinceros/as

Sentirse motivado/a

Llegar al fondo de los problemas

Lograr el respeto

(Codina, 2004; van-der Hofstadt, 2005)

Elementos que obstaculizan en la escucha activa

Distraerse	
Interrumpir	• “ya pero, otra coasa...”
Juzgar	• “Es porque eres un/a...”
Ofrecer ayuda o soluciones prematuras	• “tienes que, debes de...”
Rechazar lo que la otra persona siente	• “No, hombre/mejor, eso no puedes sentir...”
Contar tu historia	• “A mí lo que me pasa es que...”
Contra argumentar	• “Lo mío es peor porque...”
Síndrome del experto	• “Eso le pasa a mucha gente”. “Eso que te pasa es ...”

Cuidar el lugar de encuentro

Barreras físicas

Ruido

Desorden

Incomodidad

Frialdad

Objetos personales

<http://www.escuchaactiva.com/cap02.htm>

Bibliografía

- Alfárez, A. D. (2012). "La comunicación en la relación de ayuda al paciente en enfermería: saber qué decir y qué hacer" en *Revista Española de Comunicación en Salud*, vol. 3, nº 2: 147-157.
- Bermejo, J.C. (1996). *Apuntes de Relación de Ayuda*. Madrid: Centro de Humanización de la Salud.
- Codina, A. (2004). "Saber escuchar. Un intangible valioso" en *Intangible Capital*, nº 4, vol. 0: 176-201.
- Eceiza, M., Arrieta, M. y Goñi, A. (2008). "Habilidades sociales y contextos de la conducta social" en *Revista de Psicodidáctica*, vol. 13, nº. 1: 11-26.
- Muñoz, J. (2012). "Estrategias comunicativas " en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, disponible en www.eumed.net/rev/cccss/20/
- Palau, J. (2000). "Sigue, te entiendo", en *Logicel*, nº 29: 24-25.

Pérez Urquía, R. (2004). *Desarrollo de habilidades personales y sociales de las personas con discapacidad*. Logroño: Tutor Formación.

Rodríguez, P. (2006). "La modificación de conductas. La relación de ayuda y la escucha activa", en P. Rodríguez y M^a C. Valdivieso. *Los servicios de ayuda a domicilio: planificación y gestión de casos: Manual de formación para auxiliares*, págs. 109-120

Trevithick, P. (2002). *Habilidades de comunicación en intervención social: manual práctico*. Madrid: Narcea.

Van-der Hofstadt, C. J. (2005). *El libro de las habilidades de la comunicación*. Madrid: Díaz de Santos.

Voisin, V. (2008). "La escucha activa: la clave para el manager-coach. No hay management sin escucha" en *Equipos & Talentos: gestión, selección y formación en RR HH*, nº. 53.