

Escucha activa, empatía y asertividad

Elaborado por: Jonathan Moncada

EDITORIAL ELEARNING

ISBN: 978-84-17232-90-0

Edición: 1.0

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Índice

UD1. La escucha.....	5
1.1. La escucha activa	7
1.2. Barreras de la escucha activa	9
1.3. Prepararse para escuchar	10
1.4. Técnica de escucha	11
1.5. Comunicación no verbal.....	12
UD2. La empatía	25
2.1. ¿Cómo se desarrolla la empatía?.....	27
2.2. Obstáculos que dificultan la empatía	29
2.3. Estrategias para desarrollar la empatía	29
2.4. ¿Cómo expresar la empatía?	30
UD3. La asertividad	37
3.1. Definición	39
3.2. Comportamientos que perturban	42
3.3. Crítica constructiva	46
3.4. Decir no de forma asertiva.....	49

Glosario	57
Soluciones	59

UD1

La escucha

- 1.1. La escucha activa
- 1.2. Barreras de la escucha activa
- 1.3. Prepararse para escuchar
- 1.4. Técnica de escucha
- 1.5. Comunicación no verbal

En todo proceso de comunicación verbal es necesario saber escuchar, puesto que a través de la escucha damos sentido al mensaje que recibimos. Uno de los principios más importantes de todo proceso comunicativo se refiere al saber escuchar. Pasamos más tiempo pendientes de las propias emisiones, con lo que se desvirtúa la esencia del hecho comunicativo: el intercambio y la interinfluencia entre los interlocutores.

Tendemos a creer que la escucha es un procedimiento automático, pero -muy al contrario- exige un esfuerzo muy superior al que realizamos al hablar, o a simplemente al oír sin interpretar lo que se oye. Es importante saber diferenciar entre oír y escuchar.

Oír es la percepción física de las ondas que generan el sonido, mientras que escuchar implica la capacidad de recibir y responder a ese estímulo fisiológico.

Por tanto, en la comunicación efectiva, la escucha no es en absoluto un acto pasivo. Conlleva una serie de habilidades no sólo interpretativas respecto al nivel verbal del mensaje transmitido, sino también del conjunto de emociones, pensamientos o creencias que subyacen en lo dicho.

1.1. La escucha activa

La escucha activa supone comprender adecuadamente lo que estamos oyendo y mantener una actitud positiva ante el mensaje, las consecuencias y comportamientos que puede provocar, siendo importante no interrumpir ni anticipar conclusiones. Esto significa que estamos comprendiendo el mensaje, no que estemos de acuerdo con él.

Pero, en líneas generales, la comunicación es oral, por lo que saber escuchar es una necesidad para lograr una buena comunicación, convirtiéndose la escucha activa en el factor principal en la efectividad de la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por ello, es necesario diferenciar entre oír y escuchar.

La escucha activa se encuentra integrada por los siguientes factores:

Una mentalidad abierta ante el mensaje
Atención al contenido del mensaje
Concentración a otros elementos
Reformulación del mensaje ya recibido

Para lograr y potenciar una escucha activa es importante seguir una serie de estrategias para ser más eficaces:

- Mantener contacto visual.
- Cuidar la comunicación no verbal.
- Prestar atención a la voz: volumen, velocidad y pronunciación.

Practicando la escucha activa podemos:

- Disponer de más tiempo para pensar la respuesta.
- Conocer al interlocutor.
- Suavizar la tensión y reconducir la falta de entendimiento.
- Lograr mayor colaboración.
- Obtener acuerdos con más rapidez y menos distorsiones.
- Crear un clima positivo favorecedor del proceso comunicativo.
- Evitar malentendidos.

1.2. Barreras de la escucha activa

Hoy en día vivimos en una sociedad en la que a pesar de estar completamente “infectados” (Trastorno intelectual provocado por la incapacidad de procesar correctamente un exceso de información como la que proporcionan los medios de comunicación actuales) e inmersos en multitud de medios de comunicación (internet, redes sociales, smartphones, canales televisivos, etc.), existen más problemas que nunca para comunicarnos eficazmente, y una de las principales causas son las dificultades para escuchar, de ahí la importancia de analizar al detalle las barreras de la escucha activa.

La comunicación es un factor esencial, pero a pesar de su importancia surgen dificultades, llamadas barreras en la comunicación, que influyen en la comprensión del mensaje.

Las principales barreras que se producen en el proceso comunicativo se pueden enumerar dependiendo del elemento considerado:

Emisor	Mensaje	Receptor	Canal	Contexto
Personali- dad Habilidades comunica- tivas	Densidad informativa Confusión informativa Tecnicismos Distorsión	Motivación Factores emocionales Condiciones físicas y ánimicas Interpreta- ción de la información	Vocalización Entonación Medios no adecuados	Ruidos Temperatura

Para superar todas esas barreras y facilitar la escucha activa, es necesario seguir una serie de parámetros:

- Los mensajes recibidos han de ser claros, comprensibles y adecuados a las características de nuestras capacidades.
- Es conveniente que la persona que emita el mensaje utilice expresiones que faciliten la comunicación.
- Mantener la coherencia entre el lenguaje verbal y el no verbal.

Ahora bien, hay que considerar el punto de vista de la otra persona. Escuchar atentamente y hacer preguntas, atendiendo a las respuestas. Evitar filtros y prejuicios: respeto positivo. Usar la realimentación o feedback: verbal, escrita o gestual para conocer la interpretación que el alumnado hace del mensaje que se le transmite.

1.3. Prepararse para escuchar

Frente a otros tipos de escucha, como la pasiva (oímos lo emitido pero no proporcionamos retroinformación alguna), o la escucha selectiva (solo prestamos atención a una parte del mensaje que nos interesa, despreciando el resto de contenidos), la escucha activa exige:

- Una determinada disposición psicológica, que implica la preparación interna para escuchar al otro.
- Atender a nuestro interlocutor, analizando el contenido de la información verbal y no verbal transmitida.
- Hacer partícipe al otro de que estamos escuchando, a través de comunicación verbal (“mmm”, “ya veo”, “te entiendo”) o no verbal (asentimientos, contacto visual, inclinación del cuerpo hacia el emisor, etc.).

La escucha activa requiere:

Escucha activa		
Oír	Atender	Asimilar
Comprender	Empatizar	Dar feedback

Es por eso que, practicar la escucha activa es fundamental para mejorar nuestras habilidades de comunicación; y es importante adquirir una adecuada formación y práctica, porque a lo largo de nuestra infancia hemos realizado numerosos aprendizajes vitales y escolares que nos han enseñado a hablar, a leer, a escribir, pero... ¿alguien recuerda que le hayan enseñado a escuchar?