

INDICE

Competencias para la comunicación

- Orden y claridad
- Precisión:
- Congruencia:
- Seguridad:
- Respeto
- Escucha

Niveles de la comunicación

- Primer nivel Las Cosas
- Segundo nivel. Hablar de los otros.
- Tercer nivel. Hablar de ideas.
- Cuarto nivel. Los sentimientos.
- Quinto nivel. Comunicación profunda “Gut level” (de tripas, visceral),
recíproca

La escucha activa

- Definición
- Condiciones y habilidades para la escucha
- Ventajas de la escucha activa

Resulta paradójico que habitemos en una época de la historia en la que existen todas las facilidades y medios para comunicarse y, sin embargo, cada vez con más frecuencia la incomunicación y la soledad son más patentes. Vivimos en la era de la incomunicación, en la sociedad de la soledad y en una época de facilidades para aislarse.

A través de nuestra experiencia personal, percibimos que nuestra vida va bien en la medida en que nuestras relaciones van bien, y viceversa. Podemos afirmar que somos tan felices como nuestras relaciones lo sean. En la medida que tengamos relaciones positivas de calidad con las personas que son importantes para nosotros, nos sentiremos más realizados, más queridos y más felices, por lo que podemos afirmar que la felicidad depende en gran medida de la calidad de nuestras relaciones interpersonales.

Una de las variables que definen la calidad de las relaciones interpersonales es la comunicación. La comunicación se plantea en la mayoría de las relaciones como un elemento nuclear, porque, en la mayor parte de casos, la calidad de la comunicación nos revela la calidad de la relación.

La comunicación es esencial en todas las áreas de nuestra vida, supone además un poderoso elemento para conocernos a nosotros mismos, para manejar el conflicto, para darnos a conocer y para poder amar.

COMPETENCIAS PARA LA COMUNICACIÓN

Porque somos seres relacionales, necesitamos comunicarnos. La comunicación es la única vía a través de la cual podemos transmitir y comprender información, intercambiar y compartir lo que somos, lo que sentimos, nuestras ideas, en esencia todo aquello que enriquece la experiencia humana. Para desarrollar nuestro potencial, la comunicación resulta de vital importancia. Pero para ello, la comunicación tiene que tener algunas características y elementos básicos que nos permitan comunicarnos con sentido.

Con demasiada frecuencia la persona que emite el mensaje no es capaz de expresar con claridad lo que quiere decir y eso sucede por diversas causas. Las razones más frecuentes y las competencias que se derivan para la buena comunicación son:

PROBLEMAS	COMPETENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
El emisor no es capaz de organizar sus ideas antes de hablar y expresa sus pensamientos de manera desordenada.	Orden y Claridad
No sabe expresarse, no encuentra la forma de decir lo que está pensando o sintiendo, y es impreciso.	Claridad, Precisión y Seguridad
Intenta decir demasiadas cosas, lo que genera un efecto desconcertante.	Precisión
Habla y habla, más por inseguridad que por tener más cosas que aportar.	Seguridad, Congruencia, autenticidad
La conversación no llega a ningún lado porque no se tienen en cuenta las ideas planteadas por los otros.	Respeto y Escucha

De todo ello se derivan algunas competencias básicas en el proceso de la comunicación:

Orden y Claridad:

Presupone dedicar un tiempo a pensar lo que queremos decir, la claridad tiene como punto de partida el haber desbrozado el contenido de lo que queremos comunicar. Es necesario para poder expresarme tener claro lo que deseo decir.

Cierto es que a veces nos aclaramos durante el proceso de comunicación pero, en cualquier caso, es importante tener claro que “aunque no sé muy bien cómo me siento, necesito hablar para poder descubrirlo, ponerle palabras y expresarlo”

Cuando tengo claro qué quiero decir, es más fácil encontrar las palabras y ordenarlas, darle énfasis a lo que quiero destacar, ser conciso pudiendo ordenar los pensamientos y los sentimientos.

Precisión:

Precisión significa que hay que aprender a decir sin rodeos lo que hay que decir y supone tener claro lo que uno quiere comunicar y expresarlo con sencillez. No dar vueltas, ni emplear demasiadas palabras. Ser conciso es clave. Esto no significa ser parco, ni escueto, sino comunicar de manera concisa y clara lo que queremos decir. Bien es cierto, que no siempre es fácil saber lo que uno quiere decir, y hasta en esos casos se puede ser preciso, “no sé muy bien cómo me siento”. Muchas veces hablando nos aclaramos, partimos de un pensamiento difuso y conversar nos ayuda a definir mejor lo que sentimos o lo que pensamos, pero el objetivo ha de ser clarificar, llegar a ser precisos, definir con la mayor nitidez posible qué es lo que pensamos y sentimos.

Congruencia:

La congruencia viene a ser la coherencia entre lo que uno siente y lo que expresa. Reside en la concordancia entre lo que uno quiere comunicar y lo que uno piensa y siente en su interior. Por ello, la congruencia está ligada a una transparencia interna hacia uno mismo y externa de manera que lo que uno refleja es lo que uno es. Esto permite que la persona se comunique con franqueza y sin subterfugios.

En ese sentido, la congruencia reside en el equilibrio y correspondencia que debería haber entre el mundo emocional y la expresión que uno hace de ello en su comportamiento, tanto verbal como no verbal. Por ello, podemos afirmar que cuando uno es congruente no hay falta de sintonía entre lo que uno siente y lo que uno exterioriza.

Esto no es fácil y a menudo elegimos ocultar nuestros verdaderos sentimientos y pensamientos por temor a perder la estima y el afecto de quienes nos rodean.

Seguridad:

Con frecuencia sucede que los mensajes son imprecisos y confusos porque tenemos miedo de dar a conocer sin rodeos nuestros sentimientos, pensamientos, deseos o intenciones. Claro, mostrar abiertamente lo que uno desea significa que también uno tiene que hacerse responsable de los deseos y sus consecuencias, responsable de afrontar el temor que conlleva tomar decisiones o manifestar preferencias.

Muchas personas aprenden ya en su infancia que la expresión de los sentimientos y de algunas ideas puede resultar peligrosa ya que se corre el riesgo de verse rechazado y sufrir si se atreven a expresar algo distinto de lo que está admitido. Experimentan miedo a revelar sus pensamientos y emociones porque al hacerlo reciben el rechazo de los que le quieren y rodean. Por ejemplo, si un niño expresa enfado, la respuesta de sus padres puede ser “no seas tonto, tienes doble trabajo, enfadarte y desenfadarte” o si expresa miedo puede recibir minusvaloración por no ser “suficientemente hombre” o si llora exponerse al rechazo de los demás por ser débil, quejica o sensible.

De este modo se prefiere callar o a hablar de una manera tan soslayada que se eviten la mayoría de los peligros. Precisamente debido a ese miedo solo se comunica aquello que autorizan las reglas implícitas, o expresamos mal lo que sentimos.

Es esencial perder el miedo. Quién se hace responsable de sus sentimientos, pensamientos y deseos adquiere una libertad nueva, una libertad que le lleva a comunicarse con claridad, congruencia y precisión.

Respeto

Es la estima que uno tiene hacia alguien, basada en el valor que se le reconoce por ser humano. No porque piense igual que yo, no porque tengamos afinidad, sino porque existe, porque su vida es valiosa.

Cuando aceptamos que el otro es distinto y no tiene que ser como nosotros queremos empezamos a vislumbrar lo que es el respeto, no es fácil, ya que es más sencillo exigir que los demás vivan de acuerdo con nuestras normas. En general, nos cuesta aceptar que el otro no piense como nosotros, no sienta como nosotros “como puedes tener frío si estamos a 21 grados, no lo entiendo”, “me gustaría que fueras más maduro, un niño de tu edad debería hacer las cosas sin que se las digan, mira tu primo”, frases como estas revelan una sutil falta de comprensión y de respeto hacia la realidad del otro.

Aceptar al otro allí donde está es esencial, aceptar la diferencia, y los procesos de crecimiento es clave para poder respetar y comprender al otro. Sin esta actitud la comunicación no es posible.

Escucha

Consiste en intentar comprender lo que el otro me está contando, consiste en hacer un esfuerzo por intentar vislumbrar la realidad tal y cómo la percibe el interlocutor. Para ello es necesario prestar atención, suspender la tentación de responder para argumentar, la tentación de ver si a mí me ha pasado algo parecido, la tentación de pensar en lo mío, la tentación de juzgar lo que me cuentas o de responder con un consejo. Hay infinidad de tentaciones y todas ellas no me permiten escuchar al otro de manera efectiva

Cuando dedico esfuerzo a escucharte sin juzgarte, con atención, sin ánimo de cambiarte, sino de comprenderte, solo entonces aparece la aceptación y comprensión de las ideas y sentimientos del otro, aunque no se compartan.

LOS NIVELES DE LA COMUNICACIÓN

Podemos hablar mucho y no siempre comunicarnos demasiado. La comunicación tiene diferentes niveles de profundidad en los que podemos navegar, en la medida que profundizamos en la comunicación nos hacemos más vulnerables y a cambio la calidad de la comunicación aumenta y consecuentemente la calidad de las relaciones aumenta.

Con demasiada frecuencia tenemos relaciones importantes en nuestra vida en las que nos encontramos atorados: matrimonios, relaciones paterno-filiales, con amigos o hermanos, se encuentran atascadas en un nivel donde no podemos “intimar” más, donde la relación, que es muy importante, no parece poder ganar en confianza e intimidad, está atorada y bloqueada.

Esto a menudo sucede porque no somos capaces de comunicarnos con profundidad, porque mantenemos la comunicación en niveles superficiales donde no hay peligro. Nos hemos acostumbrado a hablar de otros o de cosas y no de nosotros mismos bien porque no sabemos hacerlo o bien porque tenemos miedo a ser rechazados, juzgados o simplemente no escuchados. Sin embargo, la clave para hacer crecer las relaciones y para crecer nosotros mismos es la comunicación profunda.

John Powell en su libro “¿Por qué temo decirte quién soy?” desglosa cinco niveles de comunicación, desde el más superficial hasta el más profundo.

Primer nivel Las Cosas

Se habla con frases estereotipadas, de cosas, del tiempo, del fútbol, etc. Casi no existe intención de comunicarse, son conversaciones convencionales. Realmente no existe interés por lo que el otro diga. Es la típica conversación para rellenar el tiempo, compartes un espacio con alguien durante un tiempo y hay que hablar de algo, el silencio es muy tenso, así que “Parece que refresca ¿no?” o “¿Qué tal?, ¿cómo estás?” En realidad, no me interesa mucho, pero soy cordial y educado. No pretendo profundizar, ni espero una respuesta profunda. Espero una conversación superficial, pero casi obligada cuando te encuentras con algún conocido o estás en un ascensor con un vecino que conoces.

Este tipo de comunicación es necesaria y útil, resulta adecuada y necesaria en muchas situaciones, donde hay que ser educados y sociables. El problema surge cuando en una relación que es importante este es el nivel esencial en el que hablamos. Se experimenta un gran vacío cuando quiero mucho a alguien con quien no puedo hablar nada más que del tiempo, o preguntarle ¿qué tal? sabiendo ambos que ni a uno le interesa, ni el otro lo va a contar.

Segundo nivel. Hablar de los otros.

En este nivel nos contentamos con hablar de lo que han dicho o hecho los demás. En este nivel, con frecuencia se recurre al cotilleo y a la trivialidad. También se habla de ciertos temas que no revelan nada de nosotros, de cine, de fútbol, de moda, en definitiva de cosas que apenas generan conflicto y donde no revelo nada profundo de mi mismo.

Repetimos lo que otros han dicho sin aportar nada de propio, alguna opinión superficial sobre tal o cual cosa, si me parece bien o mala aquella alineación o aquella falda o aquel comportamiento. Todo ello con la suficiente distancia como para que no se revele nada interior. En definitiva, se habla de cosas, eventos, pero sin mostrar nada mío.

De nuevo es una comunicación muy necesaria, quien no necesita comentar el partido del otro día, hablar de la última película que ha visto o comentar lo acertado de aquel conjunto y lo bonito que era el traje de novia. El problema es el mismo que en el nivel anterior, no se pueden forjar relaciones importantes en este nivel, y frecuentemente relaciones valiosas están estancadas en este nivel, con la consiguiente sensación de vacío, frustración y bloqueo.

Tercer nivel. Hablar de ideas.

En este nivel comienzo a mostrar algo más de mi, ya que mis ideas y opiniones son importantes, pueden generar adhesión y empatía o rechazo y crítica. Sin duda en este nivel me hago más vulnerable, ya muestro algo

más de mí. Sin embargo, este nivel no revela mi auténtico interior, sino una capa superficial de quién soy yo, además, este nivel de comunicación se caracteriza por no incluir al otro. Debido a esto es frecuente que podamos tener una conversación donde en realidad estamos manteniendo dos monólogos, ya que no necesariamente se escucha o se muestra curiosidad por la otra persona.

Mis ideas permiten al otro catalogarme, no conocerme. ¿Yo, soy mis ideas? Obviamente soy más que mis ideas, por eso, aquellas personas que se comunican en este nivel, pueden experimentar afinidad en la medida que se comparten ideas o el debate sobre ellas es fructífero, pero este nivel no tiene la capacidad de generar relaciones de mucha calidad, ni de intimidad, ya que en él no revelo mi auténtico yo.

Cuarto nivel. Los sentimientos.

En este nivel la persona se abre, se hace vulnerable y comienza a mostrar sus sentimientos, por ello en este nivel la comunicación es constructiva, porque hablo como ya vimos en el tema de conocimiento personal, desde mi yo más genuino, desde lo que está en el núcleo de la persona. En este nivel comienza la auténtica comunicación y supone un nivel constructivo. La persona habla de cómo se siente frente a lo que le ocurre. Aunque en general se requiere un cierto nivel de intimidad, no siempre hace falta que el otro sea muy íntimo o que siéndolo, no hace falta mucha confianza, ya que por ejemplo, frente a la pregunta superficial de “¿Cómo te ha ido el día?” Yo puedo contestar en nivel 1 “*Bien, bien, con algo de frío*” o en este nivel “*Pues la verdad que bien, estoy muy ilusionado con el proyecto que estamos llevando a cabo, aunque a veces la actitud de mis compañeros me saca de quicio y me enfada mucho*” El otro puede recoger el desafío y comenzar a generar una conversación donde yo comparta mis sentimientos. La primera respuesta congela la relación, la segunda permite crecer.

Hay que saber manejar la vulnerabilidad ya que si digo que algo me duele o me hace muy feliz, le estoy dando al otro una información más sensible que si solamente comparto mis ideas o hablo de los otros. En cualquier caso, hemos

hablado antes de congruencia y aquellas personas con buena autoestima no temen mostrar sus sentimientos y si me siento de tal o cual manera ¿Por qué no compartirlos en relaciones cercanas?

En cualquier caso, este nivel continúa siendo insuficiente si el otro no responde en el mismo nivel. Sin embargo, es un buen comienzo para proponer un mayor nivel de intimidad en relaciones que están atascadas, al comenzar a comunicarse en sentimientos, el que lo hace coloca las bases para que el otro también lo haga, y frecuentemente es un nivel contagioso ya que poco a poco al otro no le queda más “remedio” que mostrar sus sentimientos.

Quinto nivel. Comunicación profunda “Gut level” (de tripas, visceral), recíproca

Compartir sentimientos.

En este nivel uno habla y escucha desde los sentimientos y esto es recíproco para ambos interlocutores. Las relaciones interpersonales de calidad se caracterizan por tener la capacidad de poder compartir sentimientos. Aquí se da el verdadero encuentro personal y profundo. Si lo pensamos con detenimiento y valoramos las relaciones de amistad más profundas que tenemos, encontraremos que son aquellas en las que podemos hablar en este nivel, nuestros mejores momentos con nuestros padre, amigos, hermanos o pareja suelen ser aquellos en los que hemos compartido sentimientos profundos y en los que nos hemos sentido especialmente acogidos en la escucha. En este nivel es en el que se construyen las relaciones duraderas. Cuando en una relación se alcanza este nivel, los individuos están mejor preparados para abordar los problemas y para resolver conflictos, porque se tienen en cuenta los sentimientos del otro.

Esta es la sincera comunicación: comunicarte con sinceridad mis entrañas, mis sentimientos, mis necesidades: lo que siento, lo que soy. Y tú también, los dos de forma recíproca. Compartimos.

LA ESCUCHA ACTIVA

Pero la comunicación no es posible si no hay escucha, dice un viejo proverbio que Dios nos dio dos orejas y una boca para que escucháramos el doble de lo que hablamos. Igual que mirar es más que ver, escuchar es más que oír, y escuchar de manera activa es una habilidad que ha de ser adquirida y perfeccionada con la práctica. No es un arte sencillo, requiere de práctica, paciencia y una serie de habilidades que hay que ensayar.

Al contrario de lo que ocurre con el proceso de hablar, escuchar requiere concentración y esfuerzo. El cerebro humano posee una capacidad de pensamiento de entre 400 y 700 palabras por minuto. Sin embargo, la capacidad para procesar mensajes hablados gira en torno a las 130 palabras por minuto. Nos cuesta escuchar porque la diferencia entre ambas capacidades es rellenada con pensamientos referentes a lo que se está escuchando.

Definición

Vamos a hablar de lo que se denomina **escucha activa** que hace referencia, a escuchar con conciencia plena y de manera proactiva. Consiste en estar centrados en nuestro interlocutor y en el mensaje que intenta comunicar, incluso estar atentos a lo que no tiene intención de comunicar, pero está comunicando (un niño asustado finge seguridad, pero comunica miedo).

La escucha activa parte de una actitud positiva frente al otro para así prestar atención de cara comprender el mensaje que nos están transmitiendo. Para ello, hay que centrarse en lo que la otra persona está intentando decir, analizando el mensaje sólo después de haber comprendido con claridad el contenido del mismo en su contexto adecuado.

Podemos intentar definir la escucha activa como el proceso de comunicación a través del cual se quiere comprender la totalidad del mensaje que el interlocutor emite. Este proceso requiere un importante esfuerzo tanto físico como mental ya que exige comprender el mensaje y mostrar al interlocutor que se le comprende. La escucha activa va más allá de captar el contenido del mensaje que se transmite, hay que captar el qué y el cómo, los sentimientos expresados y los que no se han expresado y ser capaces de transmitirle al interlocutor que se ha comprendido todo. Por eso, es esencial dejar al emisor terminar su mensaje sin

interrupciones, intentando ser empático, sin juzgar, sin aconsejar, sin intentar cambiar nada de la situación, es escuchar con ánimo de comprender.

Puede parecer algo fácil, pero este tipo de escucha exige un gran esfuerzo. Lo cierto es que con frecuencia pasamos mucho tiempo pendientes de lo que nosotros pensamos y de lo que nosotros decimos en vez de escuchar activamente al otro. Existen múltiples formas de no escuchar, que a menudo ponemos en marcha, las más frecuentes son:

- En demasiadas ocasiones se comienza a elaborar la respuesta al otro antes de que termine, se hace un juicio previo y no se escucha el resto porque ya se cree haber realizado una idea de lo que el otro ha dicho y de su intención. En definitiva, no escuchamos cuando no nos desprendemos de nuestros prejuicios ya que con ellos juzgamos anticipadamente al emisor y a su mensaje
- Se asume que el objetivo de la conversación es decir algo que ayude al otro de alguna manera, se empieza a elaborar algún consejo útil o alguna frase de consuelo y apoyo. En cualquiera de los casos, ya no se presta atención al otro, no se le escucha.
- Oír sólo aquello que nos interesa. Es una posición centrada en nosotros mismos, en lo que me interesa y en esa posición solo presto atención a aquello que coincide con mis puntos de vista y desatiendo todo lo demás o intereses. En cuanto el interlocutor no expresa algo que coincide con nosotros o dice algo con lo que nos sentimos interpelados, nos ponemos a la defensiva y/o empezamos a preparar la respuesta.
- No ser conscientes de las barreras físicas o psicológicas. A veces el cansancio, la falta de tiempo, el ambiente circundante o la disposición emocional interna hacen que sea muy difícil escuchar al otro.
- Si además lo que el otro expresa está en conflicto con lo que uno dice, piensa o siente, es frecuente que se caiga en el error de creer que lo importante es llevar la razón, de esa manera no se escuchan otros puntos de vista.
- A veces creemos que escuchar y empatizar consiste en recordar un suceso personal similar, que se cree que ayuda a entender la situación,

lo que nos encierra en nuestra propia experiencia sin tener en cuenta al otro.

En la escucha activa LO IMPORTANTE ES LO QUE EL OTRO QUIERE CONTAR, VIVE O TIENE QUE DECIR, NO LO QUE YO QUIERO DECIR.

Condiciones y habilidades para la escucha

Si nos preguntamos cuales son los requisitos previos para realizar una buena escucha activa encontramos tres factores clave:

- Estar en PRESENCIA PLENA, que significa estar TODO YO haciendo lo que tengo que hacer y no una cosa diferente. Me centro por completo en escuchar al otro, nada más.
- Renunciar a nuestros MAPAS MENTALES que son el filtro por el cual MIRO la realidad (prejuicio) y en consecuencia actúo. Esto evita prejuicios, juicios, análisis y conclusiones, y nos obliga a centrarnos en el otro y a comprender sus razones, sus motivaciones, sus valores, etc. Esto no implica estar de acuerdo, solo implica que puedo comprender lo que me dice, cómo me lo dice y por qué me lo dice.
- Requiere AUTO-TRASCENDENCIA que es la capacidad de la persona de SALIR DE SÍ. Dejar de pensar en qué respuesta puedo darle, dejar de pensar si a mí me ha pasado algo similar, dejar de ver si tiene razón o no, salgo de mí para ponerme en ti.

Luego existen algunas claves y comportamientos que favorecerán la escucha activa, vamos a destacar los siguientes:

- Concentrarse y ser conscientes del interlocutor, evitando las distracciones mentales (prejuicios, evaluaciones anticipadas...) o ambientales.
- Tener en mente las pregunta ¿Qué es lo que está queriendo compartir conmigo? ¿Estoy logrando comprenderle? ¿Le estoy mostrando mi comprensión?

- Hacer reformulaciones, devolverle al interlocutor lo que creemos haber entendido, utilizar nuestras propias palabras para constatar que hemos captado lo esencial de lo que nos ha contado.
- Existen varias señales que hacen entender al otro que se le está escuchando activamente.
 - Señales no verbales
 - Contacto visual, que revela al otro que se presta atención a lo que dice y lo que siente.
 - Sonrisa ligera, que transmite que la información que está revelando está siendo bien recibida motivándole a hablar y compartir más. (La lógica nos dice que hay que adaptar esta sonrisa a diferentes situaciones, p. ej.: si el interlocutor me está hablando de la profunda tristeza y desgarró que le causa la muerte de su padre, no tiene mucho sentido sonreír)
 - Postura corporal receptiva Cuando se escucha activamente se tiende a inclinarse hacia adelante.
 - Expresión facial refleja. Cuando se escucha activamente tendemos a reproducir los gestos faciales de nuestro interlocutor, de manera que cuando expresa tristeza, sorpresa, ira o desagrado, tendemos a reproducir (acomodadas y atemperadas) las expresiones faciales de nuestro interlocutor. Son una señal de escucha atenta ya que indican simpatía y empatía en las situaciones emocionales.
 - Señales verbales
 - Generar frases de refuerzo y ánimo como “Claro que sí”, “me parece fenomenal” “pues muy bien, hombre”, “me encanta tu sinceridad” ayudan a que el interlocutor se sienta animado a hablar más. Utilizándolas adecuadamente generan un ambiente de escucha y apoyo.
 - Utilizar reformulaciones, o dicho de otra manera, expresar con tus propias palabras lo que crees haber entendido del interlocutor. Esto permite ver si realmente estás

comprendiendo lo que el otro está diciendo. Esta es la herramienta verbal más poderosa, donde realmente nos centramos en lo que el otro está diciendo, donde mostramos comprensión y donde nos obligamos a centrarnos en lo que el otro está compartiendo con nosotros.

Hay reformulaciones de contenido, de sentimientos (explícitos o no), mixtas (unimos contenido con sentimientos) y de resumen (donde clarificamos todo lo que nos ha contado el otro)

- Hacer preguntas, utilizadas en su justa medida, las preguntas oportunas y/o desafiantes revelan interés, facilitan la apertura y permiten al interlocutor aportar detalles e información relevantes

En cualquier caso, en la escucha, no valen los artificios y ni las conductas postizas. En este proceso hay que ser espontáneo, sincero y congruente, ya que la escucha activa es una actitud genuina, no un conjunto de técnicas.

Ventajas de la escucha activa

Es indudable que la escucha activa aporta múltiples ventajas a la comunicación y a los comunicantes. Vamos a destacar algunas de ellas:

- Para empezar, ofrece el tiempo que se necesita para comprender al otro, lo que sin duda lleva a precisar y proporcionar una buena respuesta.
- El otro se siente ESCUCHADO, COMPRENDIDO
- El otro se reactiva a seguir hablando, no hay mayor estímulo para hablar que sentirse escuchado
- Los sentimientos perturbadores e intensos menguan, incluso pueden llegar a desaparecer
- Ser escuchado y comprendido por otra persona es tan agradable que hace que el interlocutor se sienta bien con el que le escucha
- Además, en entornos comunicativos donde hay queja o tensión, la escucha activa suaviza mucho, ya que la empatía al permitir expresar las discrepancias reduce las hostilidades. Al dedicarle tiempo al otro y

permitirle expresar, sin juzgarlo, su estado de ánimo, conseguimos calmar y relajar situaciones tensas. Al ponernos en su lugar podemos comprender al otro, esto evita que tendamos a defendernos, lo que facilita la comunicación.

- Lograr cooperación. En la misma línea de lo anterior, al comprender y satisfacer la necesidad que todas las personas tienen de sentirse escuchadas y comprendidas, es más fácil lograr que se sientan más receptivas a lo que tenemos que decirles y también más orientadas a colaborar. El otro empieza a escuchar
- Favorece el crecimiento, la búsqueda de soluciones, etc.

En esencia, la empatía y la escucha activa suponen:

- Ser un espejo cálido y estrictamente fiel, te devuelvo sin deformar, lo que tú me has contado para ver si te he comprendido.
- Una presencia intuitiva hacia el otro. Estoy pendiente de lo qué dices y de cómo lo dices
- Una consideración positiva e incondicional. Evito juzgarte, creo firmemente que en tu situación y con tu historia yo podría hacer o sentir lo mismo que tú
- Un respeto y delicadeza hacia el otro.
- Un querer de veras centrarse en el otro para ver las cosas desde su punto de vista.