

## EQUILIBRIO PSICOLÓGICO

## Por qué deberías opinar menos y practicar más la escucha activa

- La conversación es una vía poderosa para canalizar emociones difíciles en tiempos de crisis, incertidumbre y ansiedad
- Diez preguntas infalibles para lograr una conversación interesante
- Cinco técnicas para manejar la ansiedad



A menudo opinamos sobre lo que nos cuentan en vez de conceder todo el protagonismo a quien necesita ser escuchado (franckreporter / Getty Images/iStockphoto)

**ROCÍO NAVARRO MACÍAS**

05/09/2020 08:00 | Actualizado a 05/09/2020 11:31



En un entorno dominado por la incertidumbre, mantener cierta cordura emocional ayuda a sobrellevar la realidad. Para preservar el equilibrio psicológico, en ocasiones, es necesario compartir lo que ocurre en el fuero interno. La conversación es una vía poderosa para desahogarse.

Sin embargo, para que esta práctica resulte beneficiosa requiere una escucha empática, compasiva y libre de juicios. No obstante, en la sociedad abunda el deseo de compartir la propia experiencia vital, o la opinión que la conversación suscita en el individuo. Pero en plena crisis sanitaria y con la ansiedad en alza, es el momento de reservarse las valoraciones, evitar filtrar desde el prisma personal, y desarrollar la escucha activa.

## Egoísmo social

### El sistema educativo se centra en enseñarnos a hablar

Desde que somos pequeños el **sistema educativo se centra en enseñarnos a hablar**, pero no existe una dedicación específica a la escucha. “No es un principio universal, ya que hay personas con una gran capacidad para escuchar, si bien es cierto que no constituyen el grupo mayoritario. Cuando escuchamos emitiendo juicios, estamos empleando una forma de comunicación descompensada: el lenguaje verbal se impone sobre la comunicación no verbal”, señala José Antonio Portellano Pérez, Profesor Titular de la Universidad Complutense de Madrid y Doctor en Psicología.



Desde pequeños nos resulta más fácil hablar que escuchar y mantener la atención en el otro. (fotostorm / Getty Images/iStockphoto)

Uno de los motivos que llevan a ello es que requiere menos esfuerzo hablar desde el propio filtro que centrar la atención en el otro. “Nos resulta difícil escuchar al otro porque nuestra radio interna es mucho más fuerte, **estamos acostumbrados a filtrar el mundo desde nuestra percepción** y no le damos oportunidad a que otras cosas diferentes sucedan”, expone Elena Daprà, psicóloga clínica experta en gestión emocional.

### Requiere menos esfuerzo hablar y emitir juicios que centrar la atención en el otro

Entre las cosas que debe aprender el **cerebro** para desarrollar este tipo de habilidad es que no necesita obtener nada a cambio, más allá de la escucha. “Es posible transformar su influencia en la comunicación. Cuando aprendemos a escuchar, el sistema límbico interviene activamente, como centro cerebral de nuestras emociones”, revela el también neuropsicólogo.

Además de que el individualismo invite a hablar desde la propia experiencia, no es el único factor que alimenta los juicios de valor. Se trata de un mecanismo de supervivencia. Así lo explica Daprà: “Lo que necesitamos saber es si nos podemos fiar del otro o no. Algo que valoramos a

través de [las primeras impresiones](#), que están mediadas por la atención selectiva. Esto quiere decir que escogemos determinados detalles relacionados con nuestro mundo y los que no, lo desechamos”.

## **Evacuación emocional**

### **Es posible descargar ansiedad a través de la conversación**

Según la OMS, se han publicado informes que indican que se está produciendo un aumento de los [síntomas de depresión y de ansiedad](#) en varios países. La **escucha activa puede tener un papel terapéutico**, ya que es posible descargar ansiedad a través de la conversación. Es lo que se denomina **evacuación emocional**.

Daprà advierte que son necesarios diversos factores para que surta ese efecto, y que para quienes sufren estas afecciones es importante que el oyente sea un profesional. “Hay que valorar en qué nivel estamos, el amigo siempre va a filtrar desde su universo, y el profesional desde la salud psicológica”.

### **Cómo aprender a escuchar de forma activa**

Desarrollar la escucha activa es una herramienta que mejora la comunicación y permite atraer la atención al momento presente. “Tiene que ver con el **comportamiento asertivo**, las habilidades sociales, la inteligencia emocional y con dejar de lado nuestro propio mundo”, añade la psicóloga clínica.

También ayuda a que podamos expresarnos de manera correcta y efectiva en el terreno de las **emociones**, además de mejorar la percepción de las razones y sentimientos del interlocutor.

Estas son algunas pautas para conseguirlo:

- **Elegir una buena posición para la conversación** es el primer elemento a considerar. “Situarse frente al interlocutor, no a su lado, preferentemente sentados y a corta distancia, para que el barrido visual facilite la comunicación entre el emisor y el receptor del mensaje”, recomienda Portellano.
- Para crear un ambiente propicio también es interesante **expresar la voluntad de escuchar**. El psicólogo recomienda utilizar fórmulas como: “Quiero escucharte”.



Para practicar la escucha activa es bueno sentarse frente a la otra persona y mirarla para reforzar que tiene toda nuestra atención (sturti / Getty Images)

- Como es el otro quien necesita ser escuchado, hay que **evitar todo protagonismo**. “Para ello es importante prestar atención, enfocando todos mis sentidos hacia el otro”, aconseja Daprà.

- La comunicación no verbal es otro de los pilares de la escucha activa. De esta forma se refuerza que **la atención está con el interlocutor**. “Para lograrlo es aconsejable **mirar a los ojos** y evitar los desplazamientos laterales de la mirada durante la conversación, ya que eso indica falta de interés por lo que nos están diciendo”, sugiere el neuropsicólogo. Por su parte, Daprà recomienda utilizar también gestos y movimientos con la cabeza que demuestran que estamos escuchando.

- También existen técnicas verbales para **reafirmar la escucha**. “Puedo parafrasear (repetir lo último que haya dicho el interlocutor). También hacer preguntas abiertas, que son todas aquellas que no tienen que ver con el sí o el no”, indica la psicóloga.

**Para reafirmar la escucha se puede repetir lo último dicho por el interlocutor o hacer preguntas abiertas (que no sean de sí o no)**

- Asimismo debe evitarse cualquier conducta que desencadene la emisión de juicios. Para ello es esencial **no interrumpir** y permitir que la persona se exprese. Por otro lado, también hay que prestar atención a las intervenciones. “Es importante responder adecuadamente, de forma que se fomente el respeto y la comprensión”, matiza Daprà.

- Por último, se recomienda **evitar cualquier gesto que indique desinterés** como mirar el reloj o levantarse en medio de la exposición. “Si no nos encontramos en condiciones para practicar la escucha activa, es mejor transmitirlo al interlocutor, proponiendo otro momento para mantener la conversación”, concluye Portellano.