

## Escucha Activa



# Componentes de la escucha activa

## COMPRENSIÓN

El oyente presta atención al **lenguaje verbal y no verbal del orador** para comprender plenamente lo que intenta comunicar.

## RETENCIÓN

El oyente trata de recordar los **puntos clave del mensaje** del orador utilizando su memoria o tomando notas.

## RESPUESTA Y FEEDBACK

Responde al orador para confirmar que **ha entendido su mensaje** y profundizar en el tema. Esto sólo ocurre después de analizar y recordar lo que han dicho (componentes uno y dos).

<b>Aspecto</b>	<b>Descripción</b>
<b>Definición</b>	La <b>escucha activa</b> es una habilidad de comunicación que implica comprender, interpretar y responder adecuadamente a lo que la otra persona está comunicando, tanto a nivel verbal como no verbal. Requiere atención plena y empatía.
<b>Características</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Atención plena:</b> Estar enfocado en lo que el interlocutor dice.</li> <li>2. <b>Empatía:</b> Comprender el punto de vista y las emociones de la otra persona.</li> <li>3. <b>Retroalimentación:</b> Confirmar que se está entendiendo.</li> <li>4. <b>No interrumpir:</b> Permitir que la persona se exprese sin interrupciones.</li> <li>5. <b>Lenguaje no verbal:</b> Mostrar interés con gestos y postura.</li> </ol>
<b>Beneficios</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejora las relaciones interpersonales.</li> <li>2. Aumenta la confianza y el respeto mutuo.</li> <li>3. Evita malentendidos y conflictos.</li> <li>4. Fomenta una comunicación abierta y efectiva.</li> <li>5. Ayuda a resolver problemas y toma de decisiones.</li> </ol>
<b>Técnicas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Parafraseo:</b> Repetir con otras palabras lo dicho para confirmar comprensión.</li> <li>2. <b>Contacto visual:</b> Mantener contacto visual adecuado.</li> <li>3. <b>Lenguaje corporal:</b> Postura abierta y gestos que muestran interés.</li> <li>4. <b>Preguntas abiertas:</b> Estimular la profundización de la conversación.</li> <li>5. <b>Silencio activo:</b> Permitir pausas para que el otro reflexione o continúe.</li> <li>6. <b>Evitar juicios:</b> Escuchar sin interrumpir ni emitir opiniones prematuras.</li> </ol>

### Preguntas

#### **1. ¿Qué es la escucha activa?**

- a) Oír los ruidos del ambiente sin distracción.
- b) Comprender, interpretar y responder con atención plena a lo que se comunica.
- c) Escuchar solo cuando la información es importante.
- d) Repetir todo lo que se escucha palabra por palabra.

**Respuesta correcta:** b) Comprender, interpretar y responder con atención plena a lo que se comunica.

*Justificación:* La escucha activa implica un proceso profundo de atención, interpretación y respuesta efectiva.

**2. ¿Cuál de las siguientes es una característica de la escucha activa?**

- a) Responder con rapidez sin reflexionar.
- b) Interrumpir para corregir al interlocutor.
- c) Mostrar atención plena y empatía.
- d) Distraerse ocasionalmente mientras el otro habla.

**Respuesta correcta:** c) Mostrar atención plena y empatía.

*Justificación:* La atención plena y la empatía son esenciales para demostrar respeto y comprensión.

**3. ¿Qué técnica consiste en repetir lo escuchado usando otras palabras?**

- a) Silencio activo
- b) Parafraseo
- c) Preguntas cerradas
- d) Lenguaje corporal

**Respuesta correcta:** b) Parafraseo

*Justificación:* El parafraseo permite confirmar que se comprendió el mensaje y refuerza la comunicación.

**4. ¿Qué elemento no pertenece a la escucha activa?**

- a) Contacto visual
- b) Realizar juicios apresurados
- c) Silencio reflexivo
- d) Lenguaje no verbal positivo

**Respuesta correcta:** b) Realizar juicios apresurados

*Justificación:* Los juicios prematuros bloquean la comprensión y la empatía.

**5. ¿Por qué es importante el silencio activo?**

- a) Da tiempo para pensar y respetar los tiempos del interlocutor.
- b) Permite desviar la conversación.
- c) Evita que la otra persona continúe hablando.
- d) Genera un ambiente de incomodidad.

**Respuesta correcta:** a) Da tiempo para pensar y respetar los tiempos del interlocutor.

*Justificación:* El silencio activo es una técnica que favorece la reflexión y la comunicación fluida.

**6. ¿Cuál es un beneficio principal de la escucha activa?**

- a) Acelera las conversaciones.
- b) Evita malentendidos y conflictos.
- c) Permite escuchar con distracción.
- d) Hace innecesaria la retroalimentación.

**Respuesta correcta:** b) Evita malentendidos y conflictos.

*Justificación:* La escucha activa fomenta una comprensión clara y precisa, reduciendo conflictos.

**7. ¿Qué técnica favorece profundizar en el tema de conversación?**

- a) Preguntas cerradas
- b) Contacto visual
- c) Preguntas abiertas
- d) Interrumpir para corregir

**Respuesta correcta:** c) Preguntas abiertas

*Justificación:* Las preguntas abiertas invitan al interlocutor a expresar sus ideas en profundidad.

**8. ¿Cuál de los siguientes gestos corresponde al lenguaje no verbal positivo?**

- a) Brazos cruzados y mirada fija en el suelo.
- b) Sonreír y mantener contacto visual adecuado.
- c) Voltear constantemente hacia otro lado.
- d) Hablar mientras el otro explica.

**Respuesta correcta:** b) Sonreír y mantener contacto visual adecuado.

*Justificación:* Los gestos positivos demuestran interés y disposición para escuchar.

**9. ¿Qué sucede cuando no aplicamos escucha activa?**

- a) Se fortalece la confianza mutua.
- b) Surgen malentendidos y conflictos.
- c) Mejora la toma de decisiones.
- d) Aumenta la empatía.

**Respuesta correcta:** b) Surgen malentendidos y conflictos.

*Justificación:* La falta de escucha activa provoca desconexión y errores en la comunicación.

**10. ¿Qué técnica implica evitar dar opiniones prematuras mientras escuchamos?**

- a) Parafraseo
- b) Silencio activo

- c) Evitar juicios
- d) Preguntas cerradas

**Respuesta correcta:** c) Evitar juicios

*Justificación:* Escuchar sin emitir juicios apresurados promueve una comunicación respetuosa y abierta.

### **Actividad Lúdica: "El Teléfono Reflexivo"**

**Objetivo:** Desarrollar y practicar las habilidades de escucha activa en situaciones grupales.

**Instrucciones:**

1. **Material:** Un listado de frases o historias cortas.
2. Divide a los participantes en grupos de 5 personas.
3. El facilitador susurra una frase o historia breve al primer participante del grupo.
4. Cada participante, aplicando **escucha activa** (parafraseo, contacto visual, etc.), debe repetir la historia con sus palabras al siguiente compañero.
5. Al final, el último miembro del grupo debe compartir en voz alta la historia que escuchó.
6. **Reflexión grupal:** Comparar la historia original con la versión final.
  - ¿Dónde se perdieron detalles?
  - ¿Qué técnicas ayudaron a comprender mejor la historia?

**Resultado esperado:** Los participantes toman conciencia sobre la importancia de la atención plena, el parafraseo y la retroalimentación en la escucha activa. Esta actividad fomenta el trabajo en equipo y refuerza las técnicas aprendidas.

### **Actividad Lúdica: "La Isla del Tesoro de la Escucha Activa"**

**Objetivo:** Desarrollar las habilidades de escucha activa a través del trabajo en equipo, el diálogo efectivo y la aplicación de técnicas como el parafraseo, la retroalimentación y el silencio activo.

**Materiales Necesarios**

Un mapa del tesoro con pistas numeradas (pueden ser oraciones o frases que deberán ser interpretadas).

Cartas con situaciones comunicativas que incluyen conflictos o diálogos breves (pueden imprimirlas).

Un "cofre del tesoro" (puede ser simbólico con premios o dulces).

Papel y lápiz para tomar notas.

## Desarrollo de la Actividad

### Preparación:

Divide al grupo en equipos de 4 a 6 personas.

Cada equipo es una "tripulación de piratas" que debe encontrar un tesoro escondido utilizando las pistas.

### Reglas del Juego:

Las pistas son entregadas de forma verbal a cada grupo por el facilitador (una a la vez).

Para avanzar a la siguiente pista, un miembro del grupo debe:

- a) Parafrasear lo que se comunicó.
- b) Realizar una pregunta abierta que ayude a profundizar en la pista.
- c) Mostrar una postura de atención (lenguaje no verbal positivo).

Si el grupo no realiza correctamente una de las técnicas (parafraseo, preguntas abiertas o lenguaje no verbal), deberá repetir la pista hasta que la realicen bien.

### Desafíos Intermedios:

Al llegar a determinadas pistas, los equipos recibirán una carta de situación comunicativa donde deben representar una pequeña escena usando escucha activa (por ejemplo: un malentendido entre dos personas o una conversación difícil).

Los demás equipos deben evaluar si la tripulación aplicó correctamente la escucha activa (retroalimentación constructiva).

### El Tesoro Final:

Al completar todas las pistas y desafíos, el equipo que mejor aplicó las técnicas de escucha activa recibe el "cofre del tesoro" como premio.

## Ejemplo de Pistas y Situaciones

Pista 1: "El primer lugar del tesoro está donde se oyen risas, pero no se ven relojes."

El equipo debe escuchar, parafrasear la frase y analizarla juntos (podría referirse a una zona de descanso).

### Carta de Situación Comunicativa:

"Un miembro del equipo no entiende una tarea, pero no lo dice claramente. Los demás deben detectar esto aplicando preguntas abiertas y retroalimentación para ayudarlo a expresarse."

### Resultados Esperados:

Los participantes practicarán las técnicas de escucha activa en situaciones reales y lúdicas.

Aprenderán a escuchar con atención, interpretar correctamente lo dicho, y a responder de manera efectiva.

Se fomentará el trabajo en equipo y la comunicación empática.