



Caja de herramientas

Las claves de la lectura
y la comprensión

Claves para aprender **a escuchar con atención**



Autor: Leonardo Ordóñez Díaz


Universidad del
Rosario

Escuela de
Ciencias Humanas

Claves para aprender a escuchar con atención

Escuchar no es tarea fácil



La capacidad de escuchar es algo que solemos dar por sentado. Sin embargo, escuchar con atención no es tarea fácil. Con razón decía Goethe: “Hablar es una necesidad, escuchar es un arte”. ¿Y qué pasa cuando no cultivamos ese arte? En el mejor de los casos, lo que los otros dicen nos entra por un oído y nos sale por el otro sin dejar huella; en el peor de los casos, es posible que lo malinterpretemos por completo.

Pero ¿por qué escuchar con atención no es fácil? Existen dos buenas razones para ello. La primera es que tenemos una fuerte tendencia a instalarnos cómodamente en nuestro propio punto de vista: es confortable vivir protegido en la propia burbuja; acoger el punto de vista del otro, en cambio, supone un esfuerzo, una apertura que puede ser ardua de alcanzar. La segunda es que hoy en día estamos más expuestos que nunca a múltiples factores de distracción: el uso continuo del celular, la búsqueda incansable de información en internet, el salto constante de un asunto a otro, de un mensaje a otro, de un estímulo a otro, nos tornan cada vez más distraídos y dispersos. Estas dificultades se acentúan cuando la comunicación es en acceso remoto, pues los interlocutores tienen menos margen de maniobra para imprimirle vivacidad a la interacción mediante la calidez del lenguaje corporal y los gestos.



Cultivar la capacidad de escuchar es crucial, sobre todo para fines de estudio, pues quien aprende más y mejor no es quien más habla sino quien mejor escucha. Si bien en la academia suele dársele prioridad a las habilidades de lectura, escritura y expresión oral, saber escuchar es el cimiento intelectual y ético de todo aprendizaje. Por eso advertía Diógenes el Cínico: “Tenemos dos orejas y una sola lengua, para que escuchemos más y hablemos menos”. Cuando hablamos, intentamos expresar nuestras ideas, pero cuando escuchamos con atención nos esforzamos por entender las ideas de los otros –y así le abrimos una puerta de entrada a saberes y perspectivas distintos.

“Cuando hablas, solo repites lo que ya sabes; pero cuando escuchas, quizás aprendas algo totalmente diferente”

Dalai Lama



Cómo escuchar de manera atenta y receptiva

Escuchar bien es una habilidad intelectual porque requiere agudeza y buen juicio, pero es a la vez una habilidad ética porque requiere apertura y paciencia. Enseguida se dan algunas claves para ejercitar y afianzar la capacidad de escuchar con atención en la universidad.

▶ PREPARÉMONOS FÍSICA Y MENTALMENTE PARA ESTAR ATENTOS



Lo fundamental para escuchar bien es adoptar una actitud que nos permita atender a las palabras de los otros con inteligencia y a la vez con sensibilidad. La escucha atenta es un don muy valioso en un mundo saturado de información, acosado por el estrés y expuesto a todo tipo de afanes e inquietudes. Por tal motivo, mantengamos en lo posible el contacto visual; démosles a nuestros interlocutores la opción de interactuar cara a cara. Dejemos de lado los celulares, libros, papeles y demás elementos distractores y centremos la atención en la clase, bloqueando provisionalmente los pensamientos o sentimientos que pueden desviar nuestro foco de interés.

▶ HAGAMOS UN MAPA MENTAL DE LA INFORMACIÓN CLAVE



A medida que el profesor, el expositor o los compañeros se expresan, traduzcamos mentalmente en nuestras propias palabras el significado de lo que dicen. Aquí es esencial ir distinguiendo los planteamientos principales, los argumentos, los ejemplos y los demás ingredientes del tratamiento del tema. El mejor fruto de una escucha atenta es la capacidad de identificar con precisión los hilos argumentativos medulares, separándolos del resto del follaje verbal. Para este fin es buena idea trazar un «mapa» o «cuadro» mental del recorrido de la clase. Si la información que estamos escuchando es compleja, conviene además tomar un registro escrito de las ideas claves presentadas.

▶ SUSPENDAMOS EL JUICIO MIENTRAS DURA LA EXPOSICIÓN



A lo largo del camino, en vez de emitir juicios apresurados sobre lo que estamos escuchando, es mejor darle al orador o expositor la oportunidad de redondear y precisar sus ideas. Si hay puntos que nos generan dudas o nos suscitan objeciones, tomemos nota de ellos a fin de pedirle explicaciones al expositor cuando se abra el espacio para preguntas y comentarios del público.

**“El hablante siembra,
el buen oyente cosecha”**

Proverbio chino

▶ EN CASO DE DIFICULTAD INTERPRETATIVA, APLIQUEMOS EL «PRINCIPIO DE CARIDAD»



A veces es difícil seguir el hilo de un discurso o una exposición, sea debido a fallos en la formulación de las ideas por parte del orador, sea por nuestra falta de familiaridad con los asuntos tratados, sea por diferencias en el lenguaje empleado u otros motivos análogos. En estas situaciones es recomendable aplicar lo que los filósofos llaman el principio de caridad, dando por supuesto que nuestro interlocutor (a) está diciendo la verdad, (b) está utilizando las palabras en su sentido habitual, (c) está diciendo algo interesante y (d) se está esforzando por ser coherente y no contradecirse. Lo importante aquí es abstenerse de atribuirle a la otra persona, sin que haya muy buenos motivos para ello, posturas irracionales o incoherencias sistemáticas, prefiriendo aquella interpretación de sus palabras que resulte más sólida y razonable.

▶ PRESTEMOS ATENCIÓN A LOS INDICIOS NO VERBALES



Con frecuencia, el lenguaje corporal es más elocuente que las palabras. Por eso conviene estar atentos al tono de voz, la expresión facial, los movimientos y los gestos del orador: suele suceder que el sentido de una expresión o idea sólo se pueda entender bien a la luz de las claves aportadas por la voz, los gestos y los ademanes de quien habla, como pasa en las conversaciones cotidianas.

Las anteriores indicaciones, aun sin ser exhaustivas, recogen los elementos indispensables para una escucha atenta. Se trata en todo caso de prestar oídos a lo que dicen las otras personas con inteligencia y empatía a la vez –o, dicho en otras palabras, de *aprender a escuchar a los otros como queremos ser escuchados*.



¿Por qué es tan importante aprender a escuchar?



Etimológicamente, escuchar viene del latín *auscultare*, que en medicina significa “aplicar el oído a la pared torácica o abdominal a fin de explorar los sonidos o ruidos normales o patológicos producidos en los órganos que las cavidades del pecho o vientre contienen”. Esto sugiere que escuchar con atención a los otros es una manera de «auscultar» su ser interior, su forma de pensar y de ver el mundo.

No es raro entonces que la escucha atenta tenga efectos benéficos de diversa índole, entre los cuales se destacan los siguientes:

- La escucha atenta genera confianza y favorece una relación colaborativa con los interlocutores, y ello por dos razones: (1) cuando escuchamos atentamente, las personas que nos hablan se sienten valoradas y respetadas; (2) escuchar con atención tiene efectos tranquilizantes que ayudan a aliviar tensiones y permiten llegar hasta el fondo de los problemas.
- Saber escuchar nos ayuda a ser mejores oradores. Al escuchar eficazmente, advertimos cómo y por qué funcionan los diversos métodos y técnicas del discurso; como resultado, podemos elegir los métodos y técnicas que aplicaremos en nuestros propios discursos y nos percatamos de los errores que conviene evitar.
- En general, escuchar con atención redonda en un mejor aprendizaje, en una apropiación más honda y duradera de los saberes. No en vano escuchar atentamente es una de las características que definen a una persona educada.

Recapitulación: diferencias entre el buen y el mal oyente

Buen oyente

- ▶ Está atento a la información clave.
- ▶ Se prepara física y mentalmente.
- ▶ Apaga el celular, el computador, etc.
- ▶ Suspende el juicio mientras escucha.
- ▶ Detecta el objetivo, las ideas centrales y los argumentos del discurso.
- ▶ Parafrasea para asegurar la comprensión y toma buenas notas.
- ▶ Plantea preguntas para ampliar o aclarar la información escuchada.
- ▶ Capta matices de significado con base en indicios no verbales.
- ▶ Brinda retroalimentación positiva, útil y rica en matices.



Mal oyente

- ▶ Rara vez escucha lo que le dicen.
- ▶ Se impacienta, se distrae, se pierde en divagaciones.
- ▶ Chatea todo el tiempo, consulta a cada momento las noticias o el correo, etc.
- ▶ Juzga en función de su estado emocional.
- ▶ Ignora la manera en que está organizada la información.
- ▶ No parafrasea y se fía sólo de la memoria.
- ▶ Rara vez o nunca plantea preguntas.
- ▶ Ignora los indicios no verbales.
- ▶ Hace evaluaciones generales pasando por alto los detalles y los matices.



Apunte final: la escucha atenta en escenarios virtuales

Si bien algunas de las anteriores recomendaciones requieren ajustes en el marco de las clases en acceso remoto, ello no modifica la idea básica presentada aquí. En clases remotas, por ejemplo, la interacción cara a cara no es posible, pero puede compensarse manteniendo activas las cámaras. La virtualidad también exige que el celular o el computador estén encendidos, pues dichos aparatos son el canal que posibilita la comunicación; sin embargo, no por ello se anula –al contrario: se torna incluso más relevante– la conveniencia de enfocarse en la escucha y de neutralizar las distracciones. Recordemos que *lo fundamental en la escucha activa es el respeto a la palabra del otro, la atención a su punto de vista único e insustituible*: esa es la piedra angular que necesitamos preservar en los contextos de comunicación virtual.



Universidad del
Rosario

| Escuela de
Ciencias Humanas

Proyecto financiado por el Fondo de Innovación Pedagógica
'Nohora Pabón Fernández' de la Universidad del Rosario.

