

El poder de escuchar e indagar intencionalmente

¿Qué es la escucha activa?

Escuchar activamente es oír el significado del mensaje que se está comunicando y responder con una indagación intencional. Es escuchar con curiosidad genuina y reflexionando y haciendo preguntas abiertas y significativas.

Podemos escuchar de diversas maneras, y cada situación requiere diferentes niveles de escucha: los tres niveles de escucha. Nos esforzamos por alcanzar constantemente el nivel tres, pero los niveles dos y tres son conjuntos de habilidades que se desarrollan con la práctica.¹²

- **Nivel 1:** Escucha interna o escuchar para hablar
 - Cuando escuche, piense cómo se relaciona el mensaje con usted y cómo responderá.
- **Nivel 2:** Escuchar enfocado o escuchar para oír
 - Cuando escuche, póngase en la piel del hablante y relaciónese con él o ella.
- **Nivel 3:** Escucha global o escuchar para comprender
 - Cuando escuche, concéntrese en lo que dice el hablante y también en lo que quiere decir.¹

Haga las preguntas correctas

Según su papel en la escucha y el objetivo de la conversación, haga preguntas abiertas para explorar las distintas perspectivas e ideas. Para dar lugar a un análisis más detallado, allane el camino con preguntas intencionales. Cuando considere inventar preguntas de debate, plantéese lo siguiente:

- ¿Qué pretendo lograr haciendo esta pregunta?
- ¿Esta pregunta será disparadora de respuestas o las restringirá?
- ¿Es probable que esta pregunta estimule una nueva forma de pensar?
- ¿Tengo una respuesta en mente mientras hago esta pregunta?
- ¿Esta pregunta incluye mis propias conjeturas?

¹ [Increasing Student Voice in High School Reform: Building Partnerships, Improving Outcomes](#) de Dana L. Mitra y Steven Jay Gross

² [Strategic Leadership: The Three Levels of Listening](#) de Matt Russel

Puede usar muchos tipos de preguntas abiertas para facilitar una discusión con otra persona o con un grupo. Úselos para crear sus propias preguntas a fin de generar conversaciones y explorar nuevas ideas.

Tipos de preguntas	Propósito	Ejemplos
Preguntas de ampliación	<ul style="list-style-type: none"> • Son alentadoras y no se perciben como amenazadoras. • Dan lugar a un debate mayor. • Son útiles para iniciar una sesión o abrir un debate. • Dan a la persona que responde la libertad de elegir qué información desea compartir. 	<ul style="list-style-type: none"> • “Cuéntame más sobre eso...”. • “¿Qué más sucedió?”.
Preguntas aclaratorias	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudan a comprender mejor un término o concepto. • Pasan de lo general a lo específico. • Verifican la comprensión de lo que se dice. 	<ul style="list-style-type: none"> • “¿Qué quieres decir con 'siempre, todo, nunca'?”. • “¿Qué significa 'inaceptable' para ti?”. • “¿Qué es lo que no entiendes?”. • “¿A quién específicamente no le importa?”.
Preguntas explicativas	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudan a comprender el razonamiento de la persona que responde. • Fomentan la reflexión de quien responde y la comprensión de quien hace la pregunta. 	<ul style="list-style-type: none"> • “¿Qué resultado esperabas?”. • “¿Por qué llegaste a esa conclusión?”. • “¿Por qué usas la palabra 'seguro' y qué quieres decir?”. • Haga estas preguntas en lugar de preguntar “¿por qué?”, ya que son menos polémicas.
Preguntas exploratorias	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudan a comprender los intereses, las conjeturas, los miedos, las expectativas y las prioridades de la otra persona. • Ayudan a cambiar el pensamiento de las personas que responden respecto de lo que intentan lograr. • Llegan a la raíz del asunto: los valores, los miedos, las necesidades, etc., de una persona. 	<ul style="list-style-type: none"> • “¿Qué te preocupa de...?”. • “¿Qué es lo que más quieres que entienda sobre _____, que crees que no comprendo?”. • “¿Qué es lo mejor/lo peor que puede surgir de esto?”.

Preguntas desafiantes	<ul style="list-style-type: none"> • Desafían el razonamiento de una persona. • Generan un cambio en la opinión o el punto de vista de una persona. • Desafían gentilmente las incongruencias en el comportamiento, la opinión, el interés, etc., de una persona. 	<ul style="list-style-type: none"> • “Dices que estás interesado en mis sugerencias, pero noto que te alejas cuando empiezo a hablar. ¿Qué sucede?”. • “Por un lado dijiste..., por otro lado...”.
Preguntas de lluvia de ideas	<ul style="list-style-type: none"> • Generan opciones alternativas. • Desarrollan nuevas ideas. 	<ul style="list-style-type: none"> • “¿Qué puedes hacer para lograrlo?”. • “¿De qué otra manera se podría hacer eso?”.
Preguntas consecuenciales	<ul style="list-style-type: none"> • Ponen a prueba la realidad de una posible situación. • Exploran el resultado de una elección o un comportamiento. • Analizan las consecuencias de una decisión. 	<ul style="list-style-type: none"> • “¿Cómo cumple esa sugerencia con tus criterios de equidad?”. • “¿Cómo sería eso para ti?”.

Hacer preguntas intencionales y colaborar con diferentes perspectivas revelará opiniones, actitudes y creencias disidentes. Este es un primer paso necesario para alcanzar una comprensión compartida del problema y una visión para la solución. A veces, las discusiones con opiniones disidentes tendrán un impacto alto o estarán llenas de emociones fuertes. Ya sea en grupo o entre usted y otra persona, este tipo de conversaciones requieren una atención cuidadosa para encontrar un propósito y comprensión mutuos.