

## Artículo

### Te oigo, pero también te escucho: **la importancia de la escucha activa** en la gestión de la atención al usuario en bibliotecas



Imagen 1. La escucha activa: herramienta para una comunicación eficaz <https://www.grandespymes.com.ar/wp-content/uploads/2021/01/La-escucha-activa-Herramienta-para-una-comunicacion-eficaz.jpg>

*Francisco Javier García Gómez*

*Bibliotecas Municipales de San Javier (Murcia) [javi.garcia@sanjavier.es](mailto:javi.garcia@sanjavier.es)*

*Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Murcia [fjgg3@um.es](mailto:fjgg3@um.es)*

La escucha activa es uno de los recursos fundamentales al que deben recurrir, entre otros, los/as profesionales bibliotecarios/as para gestionar eficazmente la atención al usuario, ganarse su confianza y demostrar predisposición a resolver u ofrecer información relacionada con su consulta o pregunta. Pero no sólo debemos escuchar, debemos demostrar que lo hacemos mostrando interés y centrándonos en lo que el usuario o usuaria nos comunica. Realizar un pequeño esfuerzo de concentración y reflexión sobre las palabras que nos transmite nuestro/a usuario/a nos ayudará a comprender mejor sus necesidades, motivaciones, intereses, dudas o recelos en el uso y aprovechamiento de nuestros servicios y permitirá, al mismo tiempo, establecer un clima de comunicación seguro y amable.



# Artículo



Imagen 2. Bibliotecaria atendiendo llamada telefónica <https://www.westend61.de/en/imageView/FRF00583/librarian-at-desk-on-the-phone-in-a-city-library>

**“Así como hay un arte de bien hablar, existe un arte de bien escuchar”**

(Epícteto, filósofo grecolatino)

## **Habla que te oigo... y te escucho**

Erróneamente, suele asemejarse oír con escuchar. Pero no son lo mismo, ya que escuchar exige un esfuerzo por oír y al mismo tiempo comprender e interpretar lo que nos comunica nuestro/a usuario/a cuando le atendemos. Podemos estar oyendo a un/a usuario/a, pero si no le prestamos la atención necesaria, si no nos centramos en su mensaje, en interpretarlo y comprenderlo, no estaremos escuchándole.

Cuando un/a usuario/a acude a una biblioteca y traslada al profesional bibliotecario/a una pregunta, con-

sulta, sugerencia, queja, etc., debemos tener en cuenta que, tanto su lenguaje verbal como no verbal, nos están transmitiendo información sobre lo que necesita o desea.

Escuchar activamente a nuestros/as usuarios/as no se reduce al hecho de esperar a que finalicen lo que tengan que decirnos para, a continuación, hablar nosotros/as. Escuchar activamente es, ante todo, demostrar con nuestras palabras, con nuestro comportamiento y con nuestra actitud que nos interesamos realmente en cuanto nos comunica, por ejemplo, un/a usuario/a que tenemos frente a nosotros/as en el mostrador de infor-

mación o, incluso, cuando atendemos a nuestros/as usuarios/as por teléfono.

¿Y cómo le demostramos a nuestro/a interlocutor/a que le prestamos la atención que merece y que, por tanto, le estamos escuchando de manera activa? Pues lo demostramos con las palabras, con la voz y también con nuestro cuerpo. Estas tres herramientas (palabra, voz y cuerpo) nos permiten poner en valor a nuestro interlocutor y lo que nos dice, incluso por teléfono.

## **Con la palabra**

- Con las palabras confir-



# Artículo

mamos que escuchamos y comprendemos. Así, podemos utilizar expresiones del tipo “*entiendo*”, “*sí*”, “*de acuerdo*”, “*así es*”...

- También con las palabras parafraseamos (repetimos lo esencial de la información de nuestro interlocutor con nuestras propias palabras) para asegurarnos que hemos entendido perfectamente el mensaje. Un ejemplo: un usuario se acerca al mostrador de información de la biblioteca para mostrar su insatisfacción con el desarrollo de un taller formativo organizado por la misma al que está asistiendo y nos indica aquellos aspectos que considera claramente mejorables. Nuestra forma de mostrar que hemos escuchado activamente su exposición sería respondiéndole de la siguiente manera: “Bien, entonces según tu opinión, este curso debería impartirse en otra sala de la biblioteca...”. Otro ejemplo sería: “Bien, entonces, por lo que me dices, lo que necesitas es un diccionario bilingüe español-alemán para poder traducir este texto...”.

- Con las palabras también preguntamos para obtener más información y, al mismo tiempo, mostrar más interés sobre cuánto nos comunica el usuario. Ejemplos serían los siguientes: “¿Consideras que el horario del curso que ofrecemos es el adecuado?”, o “¿Entonces piensas que, si la sesión de cuentacuentos la ofrecemos en sábado, vendrán más personas?”.

- Asimismo, con las palabras resumimos para comprobar la comprensión del mensaje y para recordar lo que ha sido tratado en la conversación. Un ejemplo sería “*Bien, entonces, le confirmo que está inscrito en el taller de escritura creativa que se celebrará la próxima semana en el turno de 17.00 a 18.00 h*”...

## Con la voz

- Evidentemente, con la voz damos muestras de escucha activa, pero también lo hacemos con los silencios. Es decir, **sin silencio difícilmente habrá escucha activa**. Veamos, a continuación, un caso muy significativo: *Cuando un/a usuario/a nos hace llegar una queja o una reclamación sobre el funcionamiento de un servicio de la biblioteca, una muestra de que estamos escuchando activamente es **permanecer en silencio, no interrumpir, y ofrecer señales de escucha con la mirada o con el cuerpo**, mientras el/la usuario/a se explica. De esta manera, estaremos transmitiéndole a nuestro/a usuario/a que estamos totalmente centrados en todo lo que nos está diciendo.*

- Y cuando hablamos, tenemos que hacerlo con **un tono de voz sereno y equilibrado**, hablando despacio y articulando bien nuestras palabras para asegurar la comprensión de nuestro mensaje.

- Cuando la situación se desarrolla por teléfono, debemos

también dar señales de que “estamos ahí” utilizando muestras de atención del tipo “*sí*”, “*claro*”, “*correcto*”...

## Con el cuerpo

- Con el lenguaje corporal, **el rostro es el principal transmisor de información emocional**. Si empatizamos con nuestro/a usuario/a y nos apoyamos en nuestras expresiones faciales, conseguiremos no solo mostrar que escuchamos de forma activa, sino también que estamos en sintonía emocional con la otra persona. Esa sintonía no tiene por qué significar que estamos de acuerdo con su opinión o su punto de vista, sino que comprendemos su mensaje y que nuestra actitud es de interés con lo que nos está comunicando.

- La sonrisa** es otra de nuestras herramientas corporales en el proceso de escucha activa. Una sonrisa ayuda y mucho al establecimiento del proceso de escucha activa, siendo el gesto de apertura más importante al comienzo del diálogo bibliotecario/a- usuario/a. Se trata de una señal de bienvenida, de amabilidad y de disponibilidad. Aun así, hay que utilizarla teniendo en cuenta la situación contextual en la que se desarrolla la interacción con nuestro/a usuario/a. Por tanto, habrá de adaptarse al estado de ánimo de nuestro interlocutor, ya que una sonrisa, a pesar de los enormes efectos beneficiosos que tiene, no siempre es adecuada en todas las situaciones.



## Artículo

- **La mirada** es muy importante en la escucha activa. Con la mirada demostramos que estamos atentos a la información que nos transmite nuestro/a usuario/a y, al mismo tiempo, estamos expresando que comprendemos perfectamente lo que nos dice. Al mantener el contacto visual damos muestras de que valoramos a la otra persona y a lo que nos está contando. En este sentido, el contacto visual se convierte en un canal de comunicación de gran relevancia en el proceso de escucha activa, ya que no solo escuchamos con los oídos sino también con los ojos.

- **Finalmente, nuestro cuerpo también “escucha”.** Nuestro lenguaje corporal habla mucho de nuestro interés en el/la usuario/a y en si le escuchamos activamente. No es lo mismo adoptar una posición corporal abierta, receptiva y activa que una posición corporal apagada y pasiva, por lo que con la primera mostraremos atención e interés y con la segunda todo lo contrario.

### Desarrollo de habilidades de escucha activa

Como vemos, desarrollar habilidades de escucha activa es fundamental, pues las mismas nos permitirán conocer mejor a nuestros/as usuarios/as, conseguiremos más cooperación por su parte (por ejemplo, recibiremos opiniones, sugerencias, quejas, etc. que suponen al fin y al cabo información gratuita para mejorar nuestros ser-

vicios), ganar seguridad en la toma de decisiones, y para saber afrontar con tranquilidad y profesionalidad determinadas situaciones que pueden ser complejas o tensas en el proceso de atención al usuario en bibliotecas.

Algunas recomendaciones para desarrollar y mejorar nuestra habilidad de escucha activa son las siguientes:

- **Cualquier comunicación requiere de su tiempo.** Cuando atendemos a nuestros/as usuarios/as cualquier consulta, pregunta, queja o sugerencia que nos hagan llegar precisa de su tiempo de comprensión y resolución. Por eso cuando atendemos a nuestro/a usuario/a debemos centrarnos en la información que nos hace llegar, debemos dedicarle todo el tiempo que sea necesario. En el momento que atendemos a un/a usuario/a, ese/a usuario/a es la persona más importante de la biblioteca.

- **Reflexionemos sobre el contenido del diálogo.** Analicemos e interpretemos la información que nos transmite el/la usuario/a, hagamos cuantas preguntas o aclaraciones sean necesarias. Lo importante es comprender perfectamente qué necesita el/la usuario/a y cómo.

- **Las señales de voz tienen su función en los turnos de la conversación.** Determinadas señales vocales pueden ayudarnos a interpretar y comprender mejor la

necesidad o consulta del usuario/a. Esas señales vocales (por ejemplo, los silencios breves en la conversación, las expresiones como “exactamente”, “eso es”, movimientos gesticulares de aprobación o no, etc.) nos ayudan a establecer los turnos de palabra, nos indican cuando nuestro/a usuario/a quiere añadir algo más a su consulta o pregunta inicial, o cuando considera que ha obtenido la información que precisaba.

- **Las expresiones vocales y los estados emocionales de las personas están interrelacionadas.** No resulta sencillo, pero sí es cierto que el volumen de voz, el tono, el timbre, la velocidad o el ritmo de voz pueden aportarnos indicios del estado emocional del usuario/a al que atendemos, especialmente cuando estas señales vocales podemos asociarlas al lenguaje no verbal utilizado. Así, por ejemplo, cuando un usuario utiliza un volumen de voz alto o elevado, junto con un tono de voz agudo, un ritmo de voz irregular y expresa sus ideas con rapidez y cierto atropello, estará mostrando seguramente su insatisfacción o malestar con un determinado servicio de la biblioteca.

- **Establezcamos un clima de diálogo adecuado.** Además del entorno físico propio del momento en el que atendemos al usuario/a (luz, ruidos, olores, etc.), la acogida y recepción que hacemos del mismo/a y su necesidad de información resultan cruciales para



# Artículo

el buen desarrollo de la consulta. Adoptar una actitud amigable y positiva resulta fundamental y será muy bien valorada por el usuario/a. Además, es preciso reducir al máximo cualquier barrera comunicativa existente ya sea esta visual o física, pues puede distraer tanto al personal bibliotecario/a como al usuario/a durante el proceso de comunicación y escucha.

- **Aceptemos y respetemos sin prejuicios las particularidades de cada usuario/a al que atendemos.** Cada persona, cada usuario/a que acude al punto de información de una biblioteca es único/a y diferente. Y, como tal, debe ser considerado/a y respetada su particularidad. Atender y escuchar su consulta o pregunta debe realizarse desde la más absoluta objetividad, evitando posibles prejuicios y cualquier percepción negativa. Debemos esforzarnos en escuchar su petición y en ofrecerle la mejor solución o información posible a la misma. En todo proceso de escucha activa es necesario actuar con empatía, situándonos en el lugar de nuestro/a usuario/a, para comprender mejor sus impresiones, actitudes, necesidades, etc.

- **Concentración.** La concentración es fundamental en todo proceso de escucha, debiendo reducirse cualquier elemento de distracción a nuestro alrededor. Una buena manera de asegurar nuestra concentración en la interacción con el usuario/a es ir incorporando en la misma pequeñas preguntas

que vayan confirmando los aspectos fundamentales del diálogo. En todo caso, la concentración siempre nos asegurará la comprensión adecuada a la información que nos facilita el usuario/a.

- **Recabar información sobre la necesidad, incidencia o sugerencia del usuario.** La mejor manera de ofrecer la respuesta adecuada a la consulta, pregunta o petición de un usuario es contar con la información precisa sobre el tema o asunto que centra la conversación. Cuanta más información tengamos, más atención prestaremos y, por tanto, con más elementos de juicio y decisión contaremos. Por ello es tan importante que, en el seno interno de la biblioteca, todos los profesionales que desarrollen su labor en la misma cuenten con la mayor información posible sobre servicios, actividades, eventos, novedades, normas, etc.

## Conductas no verbales consideradas positivas en la escucha activa

Para finalizar nuestra exposición sobre la importancia de la escucha activa en los procesos de gestión de la atención al usuario en bibliotecas, apuntamos algunas conductas no verbales que son consideradas como positivas a la hora de escuchar activamente:

- Establecer un correcto contacto visual
- Asentir, de vez en cuando, con la cabeza

- Expresarse con gestos del rostro
- Sonreír, ocasionalmente
- Gesticular, de vez en cuando, con las manos
- Orientar el cuerpo hacia la otra persona
- Mantener una postura abierta y relajada

## Bibliografía relacionada

Blanco Prieto, A.: “Habilidades sociales en la prestación de servicios: La escucha”. En: *Atención al cliente*. 4ª edición. Madrid: Pirámide, 2010. páginas 99-113

García Gómez, F.J. (2022): Competencias fundamentales para la Gestión de la Atención al Usuario en Bibliotecas. *Desiderata*, 18, páginas 126-130 Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8399495>

García Gómez, F.J. (2021): Somos lo que decimos y como lo decimos: la Gestión de la Atención al Usuario en Bibliotecas, una cuestión de comunicación. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 121, páginas 104-121 Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/8031874.pdf>

García Gómez, F.J. (2020): ¿En qué puedo ayudarle? La atención al usuario como la mejor (o peor) carta de presentación de una biblioteca. *Desiderata*, 14, páginas 87-92 Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/7335628.pdf>