

Saber escuchar

Contraparte de saber hablar

¿Alguna vez le ha sucedido que después de estar hablando por un buen rato con alguien, éste le contesta o le pregunta algo que, o ya se lo ha dicho o no tiene ninguna relación con lo que han venido tratando?

Pues bien, éste es uno de los problemas más grandes y que a su vez pasa inadvertido con más frecuencia; se trata del no saber escuchar o no preocuparse por escuchar a nuestro interlocutor.

En muchos casos, este mal puede generar graves situaciones aún cuando las personas no estemos conscientes de la raíz del problema.

Veamos algunos ejemplos, empecemos por la clase, cuánto podríamos ahorrarnos de tiempo de estudio si realmente pusiéramos atención a lo que los profesores nos explican, si no estuviéramos pensando en diferentes cosas que vamos a hacer después o lo que nos pasó tiempo atrás.

Igual sucede en otros planos, por ejemplo en una entrevista, puede ser para trabajo, becas o cualquier otro tema; estamos tan pendientes de quedar bien, que ya tenemos razonados todos los puntos que debemos transmitir y la forma en que vamos a reaccionar, así que en la primera oportunidad (dígase cuando la otra persona se queda en silencio) empezamos con nuestro discurso, muchas veces, sin fijarnos qué nos estaban preguntando o diciendo.

En el artículo anterior, cuando tratábamos el tema "Hablar Bien" decíamos: "La capacidad de proyectar una adecuada imagen depende en gran parte de la habilidad que tenga la persona para expresarse en forma eficaz. Por eficaz entendemos lograr una comunicación clara, viva, tranquila y reflexiva" Ahora, podemos agregar a este comentario que esa capacidad puede verse disminuida o aumentada, en la medida en que practiquemos nuestro hábito de poner atención a la persona con la que hablamos.

Si no tenemos el cuidado al escuchar, aún cuando digamos nuestro mejor discurso, podemos

estar dejando una pésima imagen de nosotros mismos, si lo que decimos no coincide con el diálogo que estamos siguiendo.

Otro punto referido al tema es que escuchar va más allá de oír lo que la otra persona nos está diciendo, es importante entender lo que nos quiere decir y lo que no está diciendo.

En ocasiones tendemos a poner palabras en la boca de nuestro interlocutor que éste no ha dicho, sino como nosotros tenemos un criterio adelantado sobre lo que éste piensa, cualquier cosa que nos diga la interpretamos a la orilla de este juicio previo, y por ende, terminamos entendiendo lo que desde siempre creíamos y no lo que realmente éste nos dice.

❖ ¿Qué podemos hacer para ser mejores escucha?

Según Norman King lo más importante es no centrarnos en nosotros mismos durante la conversación, recordar que se trata de un diálogo, y que nuestro interés principal es intercambiar ideas, sentimientos y percepciones con otras personas. Esto involucra no estar pensando en la respuesta antes de ser hecha la pregunta, o no pensar en el comentario antes de ser contada la situación.

Otro aporte importante es la visión de Dale Carnegie al respecto de la comunicación eficaz y las buenas relaciones humanas; uno de los puntos centrales de su discurso es ejercer un interés verdadero por la otra persona (con la que conversamos) su vida, su gente, sus ideas o cualquier cosa que quiera compartir con nosotros.

En la medida en que nos interesamos honestamente en la otra persona, ésta se convierte en nuestro centro de atención y estamos más abiertos a escucharla con la atención que merece.

Otro punto importante, que puede hacer la diferencia entre una conversación, una discusión y un pleito es el aclarar posibles dudas de interpretación. Como decíamos anteriormente, en ocasiones le preguntamos a alguien su



opinión sobre un tema X o hablamos sobre X tema con una idea preconcebida y esto nos puede sesgar. Lo fundamental es que cuando creemos que no hemos entendido bien algo o tenemos dudas, le preguntemos a nuestro interlocutor si quiso decir lo que le interpretamos. Y después de eso, decidir nuestra actuación pero seguros que dicha persona quiso decir lo que pensamos.

También es importante anotar que escuchar no implica estar de acuerdo, sino simplemente darse

tiempo para conocer aspectos de la vida de otras personas y generar un intercambio.

Sobre este tema les recomendamos leer algún libro de Dale Carnegie, donde se abordan con historias diferentes consejos para ganar amigos, mantener buenas relaciones con los demás y ejercitar nuestra habilidad para escuchar.

En la próxima edición trataremos el tema del lenguaje no verbal, analizaremos diferentes casos y sus significados para empe-

zar a entrenarnos en el arte de "hablar y escuchar" integralmente.

Agradecemos su atención a escuchar lo que el periódico En la Cima puede aportarles a su desarrollo profesional y estamos a su disposición para tratar aquellos temas, carreras o situaciones de su interés. Pueden contactarnos a los teléfonos o la dirección electrónica colocados en la segunda página de este periódico.

Gracias.