

La Importancia de Escuchar

Madurez es dejar de pensar en mí, y comenzar a pensar en los demás. Con el objeto de mejorar mis habilidades de relacionamiento, y por ende, incrementar mis propios resultados (laborales, personales, profesionales, familiares y sociales), puedo iniciar por mejorar mi capacidad de escucha. Es decir, hablo menos (ego) y escucho más (humildad). Por algo nos dieron dos oídos y una sola boca. No olvidemos que comunicar es hacer común algo.

Para escuchar, lo más importante es conectarnos con la otra persona, poner atención. Suena sencillo, pero tiene sus dificultades, ya que, para conectarnos, debemos ser capaces no solo de entender lo que nos están diciendo, sino también sentir lo que la otra persona está sintiendo, mediante una observación cuidadosa del cuerpo y gestos de su interlocutor, así como la percepción emocional de sus sentimientos. Si usted comprende las palabras de su interlocutor, pero no capta las emociones asociadas con el relato, usted no solo no está conectado, sino que puede estar perdiendo más del 75% de los mensajes transmitidos.

Para escuchar bien, usted debe estar dispuesto a quedarse callado. Normalmente cuando estamos en una conversación, antes de que el interlocutor termine, ya estamos pensando en una idea brillante para mejorar, contradecir o simplemente complementar la idea de este. En la medida en que nuestra mente esté ocupada elaborando una brillante intervención, dejamos de conectarnos con la otra persona. No pretenda estar haciendo dos cosas bien a la vez.

Si usted está en una conversación, es porque usted está interesado en aprender cosas nuevas. Déjese deslumbrar por su interlocutor. Cada persona que usted conoce sabe algo que usted desconoce. Sea curioso, investigue y permítase descubrir eso que él o ella saben pero que usted ignora.

Si tiene dudas o no tiene claro el mensaje, expréselo. Pero no trate de adivinar cuál era el propósito de su interlocutor. No pretenda que entendió, pregunte para confirmar si usted ha captado correctamente el mensaje. Es mejor invertir unos minutos de más ratificando el entendimiento que exponerse a quedar con una idea tergiversada de la realidad. Hay personas que prefieren quedarse calladas para que los demás piensen que son idiotas, y no hablar para que lo confirmen. Yo pienso que no hay preguntas tontas, hay tontos que no hacen preguntas.

No pontifique. Manifieste sus puntos de vista de forma amable y cordial, diciendo que ese es su entendimiento, pero que no es la verdad revelada. No hay una forma más rápida de dañar una conversación que cuando se presentan argumentos absolutos. Usted está en una conversación, no en la defensa de una tesis de grado. Recuerde, se trata de establecer una unión común y no de impresionar con su conocimiento y sabiduría.

De forma paralela, no sea reiterativo en sus puntos de vista. Con la primera vez los exprese, ya es suficiente. No se vuelva repetitivo y aburrido, respete la inteligencia de los demás.

Cuando hable, no se llene de detalles; fechas, montos, nombres, datos, cifras, son datos que pueden ser de interés para usted solamente. No aburra a su interlocutor con tecnicismos y detalles que no agreguen valor a la conversación.

Haga preguntas cortas, demuestre genuino interés en su interlocutor. Use preguntas abiertas y sin final, tales como; quién, qué, cuándo, dónde, porqué, cómo. Diferénciese de Félix de Bedout. y no atosigue a su interlocutor con preguntas largas y enredadas. Entre más corta y abierta la pregunta, más extensa y rica será la respuesta. No trate de ser inteligente, solo sea curioso, solo trate de aprender. Pero por encima de todo, no interrumpa a su interlocutor para hacer sus preguntas.

Si usted no sabe, diga que no sabe. No pretenda saber de algo que no sabe y poner cara de inteligente. Esta es la mejor oportunidad de aprender algo nuevo y alcanzar un mejor entendimiento de eso de lo que están hablando.

La mejor forma de ganar respeto es cuando reconocemos públicamente nuestras limitaciones.

Hoy en día es poco común ver a las personas simplemente conversando y no más. Normalmente, se observará que uno o varios de ellos estará interactuando con su móvil, laptop, tableta, o cualquier otro juguete mientras conversan. Ya sea en una reunión de trabajo, en una junta, durante el almuerzo, o mientras están acostados en la cama. Cada vez que alguien está interactuando con su juguete, la comunicación se diluye, pierde su unión común, que es la esencia de la comunicación.

Juan Carlos Mejía