



El arte de escuchar

■ Poder comunicarse efectivamente es una de las habilidades más buscadas en los ejecutivos, particularmente en los niveles más altos de las organizaciones; sin embargo, la ausencia de la capacidad para escuchar suele ser un problema más frecuente entre los ejecutivos de todo nivel. Por ejemplo, a menudo surgen situaciones de crisis porque alguien no escuchó las advertencias, porque no se preocupó de escuchar los diferentes puntos de vista, o porque oyó pero no escuchó lo que tenía que hacer.



La mayoría de personas pensamos que sabemos escuchar. Nos preocupamos de desarrollar nuestra capacidad de comunicación escrita y oral, pero no desarrollamos nuestra capacidad para escuchar activamente, que por lo menos es igual de importante, si no lo es mucho más.

Como cualquier otra destreza, escuchar activamente se aprende y se mejora con la práctica y es extraordinariamente útil para nuestro desarrollo profesional y para nuestra empleabilidad. A continuación, detallamos algunas técnicas que le serán útiles para aprender a escuchar activamente.

Reformule y reflexione. Asegúrese de haber entendido a la otra persona y reformule en sus propias palabras lo que escuchó. Práctiquelo en casa y con sus amistades para determinar si interpreta bien lo que le dicen: comunicación efectiva significa que el mismo mensaje que se emite es el que se recibe.

Concéntrase. Ponga mucha atención a lo que su interlocutor le está diciendo en todo momento. Uno escucha más rápido de lo que habla, por lo que el tiempo restante puede ser empleado en anali-

zar, tanto el contenido de las palabras como también las emociones y el lenguaje corporal de la persona que habla.

Mantenga contacto visual. Muestre interés en lo que la persona le dice, mirándola mientras le habla.

Utilice el silencio efectivamente. Todos hemos conversado con personas que no dejan de hablar y no nos dan la oportunidad para poder decir algo. Si bien la mayoría nos sentimos incómodos ante silencios entre ideas u oraciones, utilizar el silencio durante la conversación es una indicación a la otra perso-

na de que es su turno de hablar.

Asienta y sonríe. Fomente que la otra persona hable, asintiendo y sonriendo para mostrar su interés, ya que son maneras efectivas de dejarle saber que usted está poniendo atención y le interesa lo que le dice.

Ponga atención. Esté muy atento al lenguaje corporal de la otra persona, ya que la persona podría estar diciendo una cosa, pero comunicando otra a través de su cuerpo. La única manera de detectarlo es estando atento. Deje de lado la computadora, apague su celular y concéntrase en lo que le están diciendo, ya que no hacerlo puede resultar ofensivo para quien está hablando con usted.

Deje las preocupaciones de lado. Ponga su mente en blanco antes de empezar una conversación importante, ya que de esta manera se mantendrá concentrado en la persona y en lo que le dice. Si está preocupado y no hace un esfuerzo consciente de dejar las preocupaciones de lado, su lenguaje corporal lo delatará.

Aclare sus ideas. Prepárese y sepa de antemano lo que quiere decir durante la conversación. De esta manera, podrá concentrarse en escuchar atentamente a la otra persona.

Escuchar atentamente le permitirá agregar mayor valor a su empresa, ya que le evitará malos entendidos que tanto daño causan en las empresas. Así mismo, le facilitará reaccionar apropiadamente en cualquier situación. Podrá entender e interpretar las preguntas de su interlocutor y demostrará interés en lo que le dicen. Paralelamente, mejorará su imagen personal porque, después de todo, ¿a quién no le gusta ser escuchado?