



CURSOS

ATALCLI 1 2 3



Formación y Asesoría Gerencial

APRENDIENDO A ESCUCHAR

Saber escuchar es una virtud de pocos y una carencia de muchos. Sólo percátense cuantas veces durante una conversación es interrumpido por otra persona para opinar, cambiar el tema de conversación o peor aún, apoderarse del protagonismo de la conversación. Inclusive, reflexione cuantas veces la situación ha sido lo contrario.

Aprender a escuchar es una necesidad, tanto para el ámbito laboral, como para el ámbito personal. Las personas que saben escuchar son muy buenos conversadores. Esta habilidad comunicacional les permite tener conversaciones sustentadas en la cordialidad, respeto, armonía y comprensión. Escuchar no es quedarse callado, es saber interactuar en el momento apropiado con palabras o con lenguaje corporal, de tal manera de mantener un balance donde los involucrados puedan participar escuchándose mutuamente.

Las personas que no saben escuchar no lo hacen de manera intencional. La mayoría de ellos, inclusive, no se percatan que hacen lo que no es recomendable hacer durante una conversación. Las personas que no saben escuchar interrumpen al interlocutor constantemente. Esto es una característica típica de personas impacientes que no pueden mantenerse en silencio y esperar el momento oportuno para participar o dar su opinión. La impaciencia llega a tal extremo que estas personas sacan conclusiones apresuradas de lo que va a decir el expositor. Esto lo demuestran interrumpiendo, con la convicción, de terminar la frase, la palabra, la oración o la idea que según ellos iba a decir el interlocutor. Por supuesto, es poco probable que alguien encuentre placentero ser interrumpido constantemente por otra persona quien pretende adivinar lo que se quiere expresar. Este hábito en la mayoría de los casos genera malestar y por ende un posible conflicto.

Escuchar, necesariamente, implica tener contacto visual con el interlocutor. No hacerlo se traduce como un gesto de poco interés hacia el expositor. Se le oye más no se le escucha. Por lo tanto, no se le presta atención. El resultado es una conversación donde hay altas probabilidades de incurrir en malos entendidos o malas interpretaciones. La carencia de interés, a raíz de la falta de atención, conlleva a posibles cambios en el tema de conversación. Es bastante común observar como el tema original de una conversación se desvirtúa cuando los involucrados, con personalidades dominantes, se apoderan del protagonismo imponiendo el tema de su agrado o conveniencia.

Como mencione anteriormente, escuchar no es quedarse callado. Durante una conversación el receptor debe hacerle saber al expositor que le está prestando atención. Esto se logra a través de afirmaciones o palabras cortas como: estoy de acuerdo, interesante, comprendo, está bien, perfecto, etc., más aún cuando la conversación es vía telefónica. Otra alternativa, es mediante el lenguaje corporal. Esto se traduce en movimientos discretos de cabeza, manos o posturas que

demuestren interés en lo que acontece, sobre todo cuando se trata de una conversación presencial.

Las personas que no saben escuchar, en su mayoría, son de temperamento volátil y personalidad arrolladora. Se caracterizan por hablar rápido e imponerse a través de su tono de voz. Les encanta tener la última palabra independientemente de estar o no estar de acuerdo con el tema en cuestión.

Aprender a escuchar no es fácil, pero tampoco imposible. Un buen comienzo es reconocer si uno sabe o no sabe escuchar. Paciencia, tolerancia, empatía, respeto y cordialidad son cualidades esenciales en un buen escucha. Reflexione sobre lo que hacen las personas que no saben escuchar y tome las acciones correctivas pertinentes para convertirse en un buen comunicador, lo cual representa una fortaleza indispensable, tanto para el ámbito laboral, como para el ámbito personal.

*“El sabio no dice todo lo que piensa, pero siempre piensa todo lo que dice”
Aristóteles (384 AC-322 AC) Filósofo griego.*

Igor Rovira - Consultor

*Presidente de Cursos ATALCLI 123
irov23@cantv.net 0416-6090750 igor@movilnet.blackberry.com
www.cursosatalcli123.com
Teléfonos: 793.2391 / 793.3496*

Enero 2011