

SABER ESCUCHAR ASEGURA ÉXITO EN TU VIDA

El que sabe escuchar mejora la calidad de la conversación.

Sólo el 7 % de la comunicación es verbal, porque las emociones se expresan en formas, tonos de voz, expresiones y ademanes que hay que saber escuchar. Por eso hay que observar más lo que se hace que lo que se dice.

No basta con simpatizar con el interlocutor que es estar de acuerdo. En la empatía existe un valor agregado: sentir lo que el otro siente, saber lo que le pasa, detectar la congruencia entre lo que se dice, se piensa y se corporiza. La empatía mutua provoca sintonía y llega al altruismo, a la destreza social y al liderazgo.

Los hombres son actores que expresan el libreto que la cultura les permite. Pueden minimizar, exagerar o disfrazar emociones para no herir. Esa capacidad produce un impacto, las emociones contagian y se transfieren como un virus.

Quien sabe escuchar estas señales, incrementa su poder de persuasión que se mide por el grado de influencia.

Los que se “meten en el bolsillo a la gente” arman agendas, median en conflictos, porque no saben conectarse. La clave es aprender a realizar un identikit auditivo.

Hay diálogos entre sordos o por intereses que generan un doble discurso entre lo que se piensa y lo que se dice, produciendo así modelos defensivos. Tomar conciencia facilita el diálogo constructivo, coherente y verificable.

En los asuntos humanos no se trata sólo de hallar la verdad; sino de alcanzar metas personales como autoestima, confianza y competencia.

Muchas empresas y gobiernos no escuchan la demanda de desarrollo personal, social y económico, no buscan disminuir la brecha digital, no usan sus portales para que la gente acceda a sus necesidades con capacitación digital. Entonces la gente no incorpora el enorme diferencial simbólico de la apropiación tecnológica. La crisis suele ser la excusa para la falta de políticas.

Conócete a ti mismo. Saber escuchar la voz interior es la destreza máxima, ya que quien no sabe lo que quiere hace indiferente al camino que elija.

El peligro es tratar de gustar perdiendo fidelidad con uno mismo. También hay que saber escuchar al otro, compartir y contagiarse con sus alegrías y procesar o contener sus angustias. Quien no escucha vende productos, quien sabe escuchar vende soluciones. Las mejores empresas son las que escuchan al cliente porque la información es el poder que permite transmitir el mensaje apropiado cuando nos llegue el turno de hacer uso de la palabra.

El aprendizaje de la escucha es progresivo: reproducir el contenido, poder repetirlo con otras palabras, descifrar las emociones, reunir todos los factores.

El sonido más melodioso para el oído humano es el nombre propio. Hay que demostrar ese interés por el interlocutor a través del feedback, repreguntando, mirando a la cara, tomando notas.

La clave es evitar el diálogo interno mientras el otro habla. Saber escuchar es el primer paso hacia la sabiduría que consiste en construir redes que estén disponibles antes de usarlas: redes de comunicación, redes de expertos y redes de confianza.

La sensibilidad se acrecienta en estado de calma. La credibilidad crece al entregarse al otro para poder influir después, en lugar de dar consejos fuera de contexto.

Saber escuchar exige dejar de juzgar, crear un espacio de silencio que conecte con el potencial para poder responder con responsabilidad sabiendo manejar las propias emociones.

Se recuerda el 5% de lo que se escucha, el 25% de lo que se ve y el 90 % de lo que se hace. Por lo tanto, hay que escuchar activamente, con entusiasmo, haciendo de la escucha una un acto.

El gran maestro de la escucha fue Sócrates quien escuchando lograba un milagro: hacía parir ideas.

Saber escuchar es conocer tanto al interlocutor como para decirle: “Lo que tú eres resuena tan fuerte en mis oídos que no puedo escuchar lo que me dices”. Dr. Horacio Krell

Publicado por Kennedy. Adaptación: Victoria Andrea Muñoz Serra.

REFERENCIA DE ESTE TEXTO

 *Saber Escuchar Asegura Éxito En Tu Vida*, Muñoz Serra, Victoria Andrea, Sitio Web: Victoria Andrea Muñoz Serra (http://www.victoria-andrea-munoz-serra.com/coaching_integral.htm), Concepción, Chile, marzo del 2012.