

TEMA 4:

LA COMUNICACIÓN Y EL ARTE DE ESCUCHAR – SENTIDO DE EMPATÍA

COMUNICACIÓN EFICAZ

No hay mayor talento que la capacidad de comunicación de una persona. No importa que tan fuerte sea su grado de automotivación, si no puede transmitir sus ideas a otros, nunca podrá ser un líder. La comunicación no es un mero intercambio de ideas entre personas, es un intercambio cuyo propósito genera acción. Por lo tanto, la comunicación tiene un sentido bidireccional.

Una persona debe ser capaz de dar a conocer sus ideas y hacer que se entiendan. A su vez, debe entender las ideas de los demás para poder guiarlos. Las ideas son la contribución peculiar del hombre a la vida. El hombre puede domesticar animales, inventar máquinas complejas que trabajen en su lugar y con más eficacia de lo que él mismo puede hacerlo, pero sólo él puede proporcionar las ideas en que se apoya ese trabajo. Es el hombre quien razona, utiliza la lógica y hace ajustes para su perfección.

Nos sentimos satisfechos con el intercambio de ideas entre las personas pero nos falta incluir en nuestra comunicación otros dos elementos vitales:

1. Lo que siente cada persona acerca de las ideas del otro
2. Lo que piensa cada persona que el otro siente acerca de sus ideas

Una buena comunicación implica un intercambio de algo más que ideas, es un intercambio de sentimientos y actitudes. Por lo tanto, sentimientos, emociones y actitudes son parte vital para una comunicación eficaz.

EMPATIA EN LA COMUNICACIÓN

Muchos piensan que la empatía consiste en ver las cosas desde el punto de vista de la otra persona y estar totalmente de acuerdo con ello, pero esto no es exacto. La empatía no es desarrollar la capacidad de ver, sentir y apreciar cualquier situación desde el punto de vista ajeno. Significa comprender al otro aunque no necesariamente uno esté de acuerdo con él o se acepte totalmente su punto de vista.

La empatía nos conduce al arte de la comunicación. Una persona que tiene empatía puede expresarse mejor porque tiene la capacidad de entender al otro.

Nuestro sistema educativo es bastante eficaz en cuanto trata de enseñar a leer y escribir, lo es menos en cuanto enseñar a hablar, pero no se ocupa de enseñar a escuchar. Sin embargo la investigación ha demostrado que las personas emplean en sus vidas más tiempo escuchando que hablando, leyendo o escribiendo.

Escuchamos 5 veces más de lo que escribimos

3 veces más de lo que leemos

1,5 veces más de lo que hablamos

Aproximadamente la mitad del tiempo total de comunicación la empleamos en escuchar

Es difícil comprender a menos que escuchemos, y esto incluye saber cómo escuchar, qué escuchar y cómo oír tanto lo que se siente como lo que se dice.

Se debe estar pendiente de la idea

No todas las personas se expresan con claridad, algunas parecen divagar al hablar, repiten las frases con frecuencia, mucho más que si las escribieran, pero también repiten lo que para ellos es importante. La palabra hablada tiene ventajas sobre la escrita en cuanto transmite los sentimientos con mayor énfasis y claridad. Con las mismas palabras uno puede expresar felicidad o dolor, sorpresa o asco, interés o indiferencia. Escuche en busca de las ideas que están detrás de lo que dice una persona y podrá llegar a comprenderlo.

Almacene toda la información posible

Escuche con la idea de que algo de lo que el otro dice, será valioso para usted. Cuando sea capaz de añadir lo que el otro sabe a lo que usted ya sabe, sus conocimientos serán mayores y usted se encontrará en una posición privilegiada con relación a su interlocutor. Al escuchar obtenga todo lo valioso que los demás puedan ofrecerle y almacene todo lo que aprenda. Nunca se sabe cuando será necesario aprovechar esa información.

Evite escuchar a la defensiva

Una persona empieza a escuchar con mente abierta. Luego, quien habla menciona ideas que suscitan una reacción defensiva de parte de quien escucha. En ese momento la puerta de la mente se cierra, se corta la comunicación y no oye nada más, porque su propia posición se ve amenazada y su necesidad de tener razón está en peligro. Los pensamientos de esta persona son del tipo “autoconfirmados”, sólo acepta escuchar lo que le resulta a fin a sus intereses y valores, y rechaza cualquier otra idea. El consejo es evitar esta actitud. Cuando escuche, escuche hasta el fin y adquiera la práctica de diferir su juicio.

Practique el arte de escuchar

Muchas personas pasan el día viajando, escuchan radio o miran televisión sin poner en práctica el arte de escuchar. Ese tiempo, que podría parecer perdido, nos proporciona una excelente oportunidad de practicar el arte de escuchar, sólo para ver cuanta información se puede obtener de lo que otros dicen. Trate de ver en qué medida su conversación le permite adentrarse en sus sentimientos. Algunas veces es trabajo arduo escuchar temas profundos y sacarles algo valioso. Pero, como en todas las artes, la práctica lo hace cada vez más fácil y más satisfactorio.

Escuche para recordar

Recordamos por repetición y por asociación. Si escuchamos con nuestros oídos y no con nuestra inteligencia, recordamos poco y nada de lo que alguien nos dijo. Las personas hablan 150 o 200 palabras por minuto. La inteligencia permite escuchar 10 veces esa cantidad. Este compás de espera nos permite “escuchar” mientras pensamos en otra cosa. Pero, usted puede utilizar este compás de espera en beneficio propio, de la siguiente forma:

- Periódicamente recapítule en su mente lo que ha escuchado. Esto ayudará a su memoria.
- Prevea lo que le dirán después. Esta “asociación” ayuda a la memoria, y si adivina habrá reforzado su pensamiento.

El arte de escuchar, lo puede colocar en mejor posición de *liderazgo personal* que otros talentos que usted pueda tener. La ley otorga al hombre libertad de expresión, pero solamente la empatía, la comprensión y el deseo de *liderazgo personal*, pueden garantizar a cualquier persona la libertad de ser escuchada.

AUTOEVALUACIÓN

1. ¿Por qué la comunicación es uno de los mayores talentos del hombre?
2. ¿En qué consiste la empatía?
3. ¿Los sistemas educativos tradicionales nos enseñan a escuchar?
4. Mencione los cinco aspectos fundamentales para aprender a escuchar
5. ¿Por qué es importante estar pendiente de las ideas que escuchamos?
6. ¿Qué ventajas tiene evitar escuchar a la defensiva?
7. Defina su debilidad comunicacional en cualquier área (familiar, social, laboral) de su vida y establezca un plan de acción para mejorarla.