

¿Oímos o escuchamos?

Sin un entrenamiento adecuado, solo utilizamos el 25% de nuestra capacidad de escuchar, según opinan varias universidades norteamericanas.

¿A qué se debe?

En primer lugar a que nadie nos ha entrenado. En la casa, en la escuela, nos enseñan cómo hablar, leer y escribir, pero es casi nulo el entrenamiento que recibimos en cuanto a escuchar adecuadamente, siendo que cualquier día dedicamos más tiempo a escuchar que el tiempo sumado que empleamos en hablar, leer y escribir.

La falta de capacitación en la materia nos lleva a oír pero no a escuchar ¿Cuál es la diferencia?

Oír es un proceso electromecánico: El pabellón de nuestro oído, que tiene forma de manopla para capturar los sonidos externos, recibe las ondas sonoras y las introduce al oído externo donde inciden contra el tímpano: una membrana elástica que vibra por este efecto y que transmite mecánicamente las vibraciones a tres pequeños huesos. En el oído interno estas vibraciones son convertidas a impulsos eléctricos que viajan por el nervio auditivo hasta el cerebro. De esta manera nuestra mente reconoce los sonidos que se están produciendo en el exterior de nuestro cuerpo y aquí termina el proceso de oír.

Si se da continuidad al proceso, donde el oír termina inicia el escuchar. Porque la valoración, la interpretación, la comprensión, el entendimiento del significado de los estímulos auditivos que hemos oído es lo que constituye el escuchar.

Por ello, lo apropiado es escuchar lo que hemos oído.

Dado que es una actividad tan usual, todos pensamos que sabemos escuchar bien, pero desgraciadamente no suele ser así.

Pensamos de tres a cinco veces más rápido de lo que hablamos. Esto trabaja a nuestro favor cuando hablamos: nos sobra tiempo mental para pensar en lo que vamos a decir a continuación; pero al escuchar, con frecuencia, trabaja en nuestra contra porque es fácil ponerse a pensar en algo diferente a lo que nos comunican, y aquí el que a dos amos sirve con los dos queda mal.

Estimar que dado que se dio un intercambio de palabras se ha tenido una comunicación apropiada puede llevarnos a conflictos.

Le damos una instrucción a una persona que trabaja para nosotros, digamos un mensajero, y luego, señalándolo con el dedo índice, le decimos ¿Me entendiste? El empleado dice que sí y termina realizando una tarea diferente a la encomendada. Luego vienen las aclaraciones ¡Pero si yo te dije que...! ¡Ah... es que yo entendí...!

La solución ideal es recibir capacitación en el quehacer de escuchar, pero por lo pronto, tengamos en cuenta algunas recomendaciones que nos pueden ser útiles.

Retroalimentemos: En el caso de la instrucción al mensajero, en vez del ¿me entendiste? Mejor: Dime que vas a realizar.

Si recibimos alguna indicación, consejo, instrucción, orden, que no nos quede suficientemente clara, más vale retroalimentar: ¿Lo que quieres que haga es...? ¿Tu opinión es que...? En el momento en que repetimos con nuestras propias palabras lo expresado por la otra persona nos aseguramos que hay pleno entendimiento o se da la oportunidad de hacer las aclaraciones pertinentes antes de realizar acciones equivocadas, con la ventaja adicional de que al traducir la comunicación recibida a nuestro propio vocabulario nos queda más entendible el mensaje.

Prueben esta técnica con sus clientes, jefes, colega, familiares y habrá una mayor armonía en la comunicación y las relaciones con las personas.

Otra recomendación: Separar a la persona del mensaje. Con mucha frecuencia nos hemos formado una impresión de una persona, buena o mala, y sus comunicaciones, sus opiniones, las pre etiquetamos antes de escucharlas. Tengamos en cuenta que el más inexperto en alguna materia puede aportar una idea fresca, diferente, apropiada, para la solución de un problema y que también los más expertos en alguna materia suelen equivocarse en sus juicios.

Demos a la comunicación con otras personas su espacio. Es difícil estar escribiendo en la computadora y atendiendo al mismo tiempo a otra persona; hablar con alguien a través de nuestro escritorio que está repleto de papeles con pendientes y sobre los que tenemos la mirada; no se logra una comunicación eficiente con la familia si al mismo tiempo estamos viendo un programa de televisión que nos interesa.

Hacer el esfuerzo para convertir lo oído en escuchado nos hará más productivos, logrará que nuestras relaciones con las demás personas sea más agradable y crecerá la estima de la gente hacia nosotros, porque ¿qué mejor regalo podemos darle a otra persona que escucharla?

Carlos Brassel