

Escuchar “FUERTE”

Samuel Chávez Donoso
Director General de Rekrea Ltda.

Muchos creen aún que, en materia de comunicación, la cualidad más importante de un líder es la capacidad y el coraje de pararse frente a un grupo... y hablar. Y puede que así sea, en algunos casos. Pero, en el mundo laboral, **mucho** más importante que ello, es la capacidad de... “**Saber Escuchar**”.

Pero el saber escuchar es una virtud bastante escasa... difícil de obtenerla... y de cultivarla. Como decía Winston Churchill:

**“Se necesita mucho coraje para pararse y hablar,
pero se necesita mucho más aún para sentarse y escuchar”.**

¡Okey!, pero... ¿Qué es saber escuchar? Obvio que en primer lugar saber escuchar es escuchar con interés y con respeto. Es no interrumpir; es concentrarse en lo que dice el otro y no en nuestros propios argumentos; es estar atento a las señales no verbales y al tono de la voz.

Pero, sobre todo:

**Saber escuchar es ser empático,
para poder comprender lo que dijo, lo que quiso decir, por qué dijo
y para qué dijo lo que dijo nuestro interlocutor.**

Y saber escuchar es, también, entender o interpretar el silencio de aquellos que no se atreven a hablar y de aquellos que, por alguna razón, han decidido no hablar. Hay veces en que el silencio dice más que muchas palabras.

Una de las enseñanzas que más recuerdo de mi infancia, es aquella en que mi madre me decía: “*Hay que aprender a escuchar*”. Al principio creía que ello era sólo poner más atención con los oídos, pero hoy ya he aprendido que no sólo hay que escuchar con los oídos:

**Hay que “escuchar” también con los ojos;
hay que “escuchar”, también, con todos los demás sentidos.
Y, hay que saber “escuchar”, también... ¡con el corazón!**

¡Sí! ¿Por qué no? ¿Cuántas veces no hemos dicho: "Fulano de tal nos **habló** con el corazón"?

Claro, porque para comunicar sentimientos o emociones, no basta con el acto mecánico de una boca que se mueva. Los sentimientos y las emociones nacen y se transmiten desde el corazón. ¿O no? ¿Por qué, entonces, no debiéramos también aprender a **escuchar**, con el corazón?

Bueno. Está comprobado que usted como supervisor puede influir mucho más en las personas por la capacidad de escuchar, que por la forma de hablar. Los grandes vendedores, por ejemplo, han llegado a tener éxito porque, primero, han desarrollado su capacidad de escuchar. Así se enteran de las necesidades, de los gustos, de los intereses y deseos de las personas para luego, decir justo lo que hay que decir para lograr el objetivo.

En la empresa, para motivar, para persuadir... y para liderar eficazmente, hace falta escuchar.

Entonces Usted, acostúmbrese a escuchar; pero a escuchar... ¡Fuerte!

¡Claro! Porque así como a veces necesita **hablar fuerte**, para hacerse escuchar, también habrá veces, y muchas, en que necesitará "**escuchar fuerte**", para que las *vocecillas internas* ... no le perturben ni distraigan de lo que intentan decir sus trabajadores.

