
PARA LA ESCUCHA ACTIVA ...OREJAS GRANDES?

Si bien la escucha activa suele simbolizarse con 2 orejas grandes y bien “pailas” para graficar que deben estar abiertas y con gran capacidad para escuchar, no es el sistema auditivo donde se verifica la escucha activa... por cierto que no.

Como todo sensor ambiental sea la piel, vista, oído, olfato o gusto, la receptividad es solo el primer paso de captar nuestro medio ambiente no obstante considero todos tenemos bastante claro que es en la “CPU”, donde se procesa la información, y es interpretada y sentimos comodidad o incomodidad, calor o frío, suavidad o aspereza, capturamos o desechamos nuevas ideas, asociamos olores con buenas o malas experiencias, etc.,.

Es por lo tanto en la unidad de procesamiento central donde debemos examinar cuales filtros o barreras están predispuestas para permitir que la interpretación sea la adecuada logrando una empatía con nuestro interlocutor.

Y barreras hay muchas desde ya nuestro propio concepto de lo que es o no es, de nuestros prejuicios, creencias e información pseudo-actualizada, fake-news, incluyendo si nos acomoda o no la comunicación no verbal del otro.... por nombrar algunos. Pero debemos agregar cual es nuestra conducta que desarrollamos al momento de ser protagonistas del proceso de escucha activa. Y es esa actitud la que hace parte importante de la diferencia ya que se nota cuando fingimos escuchar o retrucamos sin detenernos a considerar el argumento de otro o bien damos opiniones más negativas de lo que nos dicen en vez de alentar más argumentaciones, inclusive nuestros propios gestos de agrado-desagrado, atención-indiferencia, aprecio-desinterés, etc.,.

Es la creación de un espacio emocional efectivo (E3) la clave que lo demuestra Marcial Losada en su Losada Line, donde le deja al líder la responsabilidad de generar dicho espacio en el caso de la comunicación de equipos de alto rendimiento.

Pero igual si se trata sólo de dos personas, (de hecho la comunicación no puede ser simultánea... es asincrónica o nadie entendería nada), debemos estar inmersos en E3, siendo todo esto un ejercicio de alto estándar de educación ... carencia de estos tiempos.

Cuál es el propósito de la escucha activa simplemente lograr vivir con mejor calidad y armonía y obtener acuerdos productivos mediante una conversación realmente civilizada ... carencia de estos tiempos.

Mario Villa Muñoz

Director Ejecutivo

(+56 9) 9325 9931

mvilla@buscocontador.cl