



Pilar Yagüe i Pi

directora
de Irco Formación y Coaching

pilar@irco-pnl.com

Escuchar para comunicarnos mejor

Escuchar al cliente de nuestro taller es indispensable para saber interpretar lo que nos quiere decir y lo que necesita. Pero para hacerlo correctamente no basta con oír lo que nos dice. Necesitamos realizar una escucha activa, estudiar qué tipo de interlocutor es y adaptar nuestro mensaje a su forma de expresarse.

No es difícil darse cuenta de que, tanto en nuestro trabajo en el taller como en el ámbito personal, nos pasamos la mayor parte del día escuchando: a clientes, proveedores, compañeros de trabajo, hijos, pareja, medios de comunicación, vecinos... Sin embargo, según muchos estudios, escuchamos muchas horas a lo largo del día, pero olvidamos más de la mitad de lo que hemos escuchado en un plazo de ocho horas y, muchas veces, lo deformamos.

Los seres humanos tenemos diversas maneras de comunicarnos. Por un lado, la comunicación escrita se basa en las acciones de escritura y lectura. Por otro,

la comunicación oral se centra en hablar y escuchar, a la que se une la comunicación no verbal (gestos, miradas, entonaciones, etc.).

En la escuela nos enseñan a leer y escribir, pero no a hablar y escuchar de forma que favorezcamos nuestra comunicación con los demás. Escuchar es, con diferencia, la forma de comunicación a la que dedicamos más tiempo a lo largo del día. En cambio, no estamos entrenados para hacerlo de forma efectiva.

ESCUCHA ANTES DE HABLAR. Muchas veces, en una conversación, escuchamos sólo una parte de lo que la otra persona dice y empezamos a pensar en



Practicar la escucha activa es fundamental para comprender lo que nos quiere transmitir el cliente.

Escuchar activamente no significa callar mientras el otro habla, sino prestar atención a lo que nos dice, comprender su punto de vista y respetarlo

qué diremos cuando nos toque hablar. En ocasiones, incluso, interrumpimos antes de que el otro acabe para intervenir nosotros. Una conversación de este tipo acaba convirtiéndose en una lucha por tener la palabra, donde nadie escucha y donde lo importante es expresar la propia opinión. El nivel de ansiedad y nerviosismo va subiendo y es difícil llevar una conversación tranquila, relajada y enriquecedora.

Si mientras hablamos por teléfono, leemos e-mails o hacemos otras actividades, no escucharemos con atención. No seguiremos la conversación de forma fluida, tardaremos en contestar cuando nos preguntan y después no recordaremos los detalles de la conversación. Nuestro interlocutor quizás no sabrá que estamos haciendo otra cosa, pero tendrá la sensación de que no lo estamos escuchando.

Piensa en el efecto que provoca en ti que una persona te escuche de veras: un médico, un amigo, un compañero... Nos hace sentir que somos importantes para él o ella, que le interesa lo que decimos. Cuando escuchamos de veras, ganamos credibilidad y confianza y esto nos sirve para conectar con el otro.

La capacidad de escuchar es, sin duda, un valor añadido para cualquier empresa o particular. Escuchar activamente no significa callar mientras la otra persona habla. Quiere decir escuchar con atención aquello que nos dice, entenderlo y ponernos en su lugar. No hace falta estar de acuerdo con sus argumentos, pero sí comprender su punto de vista y respetarlo.

Para desarrollar la escucha activa, una buena tecnología es la Programación Neurolingüística o PNL, que se encarga, entre otras cosas, del estudio de la comunicación eficaz. La PNL sostiene que cada persona constituye su propia verdad, llamada mapa del territorio o del mundo. Las personas percibimos a nivel consciente e inconsciente los estímulos a través de nuestros cinco sentidos, que actúan de filtro. Estos filtros determinan cómo percibimos y en qué clase de mundo vivimos. Por ejemplo, si buscamos optimismo, encontraremos optimismo.

Además, los filtros están influenciados por los mapas y se retroalimentan mutuamente. El lenguaje es un filtro a través del cual transmitimos nuestros pensamientos, emociones y experiencias hacia el mundo real. Además, a través del lenguaje percibimos la realidad externa.

La finalidad de la comunicación es obtener una respuesta de nuestro interlocutor. No es suficiente la intención de comunicar, sino que es necesario asegurarnos de la correcta interpretación de lo que queremos transmitir. Por tanto, un buen comunicador se asegura de que sus oyentes comprenden su mensaje y de que él mismo es capaz de entender el de los demás.

La escucha activa juega un papel fundamental en el proceso de comunicación. Gracias a ella, obtenemos



Si utilizamos sistemas diferentes a los de nuestro interlocutor, se pueden producir dificultades en la comunicación, llegando incluso a la desconexión

Si al hablar por teléfono no prestamos atención, nuestro interlocutor sentirá que no lo estamos escuchando.

el mensaje, interpretando su significado correcto, a través del lenguaje verbal y no verbal, indicándole a nuestro interlocutor lo que creemos que hemos comprendido. Si tanto emisor como receptor practican la escucha activa, ambos interpretarán y comprenderán sus respectivos mensajes.

CON LOS CINCO SENTIDOS. Uno de los hallazgos más importantes de la PNL ha sido el de los sistemas representativos, que son la forma mediante la cual representamos nuestros conocimientos y experiencias, y a través de ellos nos comunicamos. Los sistemas representacionales se basan en los cinco sentidos: vista, oído, olfato, gusto y tacto.

Cada persona está más predispuesta a usar un canal comunicativo que otro en su interacción con el mundo exterior e interior.

Teniendo en cuenta la predisposición a emplear con mayor frecuencia un canal determinado, existen personas que utilizan de forma preferente el sistema visual, otros el auditivo y otros el kinestésico (olfato, gusto y tacto).

Las personas que utilizan preferiblemente el sistema visual, procesan la información de forma visual. En su lenguaje, utilizan palabras y expresiones relacionadas con la visión, tales como "ver", "observar", "mirar",

"echar un vistazo", "hasta la vista", "nos vemos", "las cosas están claras"... Quieren ver imágenes y suelen hablar rápido.

Por su parte, las personas que utilizan más el sistema auditivo representan la información mediante el sentido del oído. Suelen emplear palabras como: "escuchar", "oír", "sonar", "hablar", "nos llamamos", "hacer oídos sordos", "palabra por palabra", "en la misma onda", o "eso suena bien". Les apasiona escuchar y que se les escuche y son muy buenos oyentes.

Por último, los que utilizan preferentemente el sistema kinestésico emplean más el olfato, el gusto y el tacto. Les apasiona tocar todo y usan expresiones como "sentir", "captar", "presentir", "acariciar", "entiendo cómo te sientes", "estamos en contacto", "de piel sensible", "rascar la superficie", "me enciende" o "no te sigo muy bien". Estas personas son más sensibles y abiertos a exponer sus sentimientos.

ADAPTAR EL MENSAJE. Para establecer comunicaciones efectivas es muy útil averiguar a qué grupo pertenece nuestro interlocutor, según sea su sistema preferente. De hecho, si utilizamos sistemas diferentes a los de nuestro interlocutor, se pueden producir dificultades en la comunicación, llegando incluso a la desconexión.

Escuchando activamente a nuestro interlocutor determinaremos a qué grupo pertenece. Prestando atención al lenguaje que emplea y a su forma de comunicarse, averiguaremos cuál es su proceso preferente. Una vez que reconozcamos si nuestro interlocutor utiliza preferiblemente el sistema visual, auditivo o kinestésico podremos adaptar nuestro lenguaje y nuestro estilo comunicativo al suyo. ◀