

La comunicación adecuada lleva al éxito

(Segunda parte)

Por C.P.C. Jaime del Valle Noriega
Ex Presidente del IMCP.
jdelvallen@prodigy.net.mx

Continúo con algunas ideas y recomendaciones encaminadas a mejorar nuestra comunicación. Por ejemplo, saber escuchar es un arte. Por naturaleza, nuestro oído percibe diversos sonidos. Esto es oír, pero no escuchar. Cuando verdaderamente escuchamos lo hacemos con intención. Entonces, para saber escuchar, primero debemos estar dispuestos a hacerlo, ya sea al participar en una reunión, conferencia o junta de trabajo.

A continuación, menciono algunas ideas y reflexiones para aprender a escuchar. Cada uno de los 13 conceptos que resumo podrían ampliarse significativamente.

1. Estar decidido a concentrarse y dispuesto a escuchar.
2. Se aprende al estudiar y al razonar, y más cuando se escucha que cuando se habla.
3. Estamos presentes con los demás, no sólo al estar ahí físicamente, sino por estar atentos e interesados en lo que dicen.
4. Nuestra actitud de alerta e interés nos coloca en una posición receptiva y dinámica ante los demás.
5. La distracción es el gran enemigo de la comunicación eficaz.
6. Si deseamos interés en lo que decimos, prestemos suma atención a quienes escuchamos.
7. De quien escucha depende el grado de aprendizaje, por su disposición para comprender y su aptitud para reflexionar.
8. Saber escuchar es difícil, sobre todo cuando el interlocutor es un subordinado. El reto está en vencer esa predisposición negativa que frecuentemente se nos presenta, porque de todos, absolutamente de todos, podemos aprender.
9. Aceptemos que el interlocutor puede tener ideas, conceptos y formas de pensar distintos. Escuchemos con atención, respeto e interés.

10. Comuníquese a quien le habla que usted lo está escuchando. Esto se logra con actitud y la vista hacia la persona. Así, se facilitará el contacto entre ambos.

11. La actitud y calidez con que trate a sus interlocutores significan un paso muy importante en el éxito o fracaso de su comunicación. Acérquese, establezca un contacto personal, hágalos sentir cómodos y tranquilos. Véalos a los ojos, sonría, comuníquese con su actitud que tiene el tiempo para escucharlos. Sea cortés. Aun en situaciones difíciles o conflictivas, su actitud será determinante para que la conversación fluya y, sobre todo, primero haga un esfuerzo para escuchar bien y a fondo. No interrumpa. Su mismo comportamiento debe esperarse de su(s) interlocutor(es); así debe solicitarlo.

12. Las palabras no son suficientes. Trate de analizar y captar lo que complementa a las palabras: lenguaje no verbal, señales que transmite a través de la entonación, énfasis en determinados conceptos o palabras, expresiones físicas tanto del rostro como del cuerpo, posturas y actitudes. Determine los sentimientos que le transmite.

- 13.** Aquí algunas ideas prácticas para evitar la distracción:
- a) Tome notas, apunte lo esencial, el concepto central, lo que a usted le llegó más, lo que le servirá en su quehacer diario o profesional.
 - b) Fíjese en las palabras principales y distinga el lenguaje no verbal.
 - c) Adapte lo escuchado en su entorno global.
 - d) Infórmese sobre su interlocutor para un mejor contacto, pues se escucha mejor a quien se conoce.
 - e) Conéctese con su interlocutor y ponga especial atención a las primeras palabras.
 - f) No descalifique o critique al interlocutor antes de empezar a escucharlo. Abra su mente y espere del mensaje algo positivo. Fíjese en el fondo y no juzgue formas o estilos que pudiera no compartir.

Continuaré en mi próximo espacio. 