

# LA COMUNICACIÓN ADECUADA lleva al éxito

TERCERA Y ÚLTIMA PARTE

*Hablar es una necesidad;  
escuchar es un arte.*

Goethe

**A**ntes de concluir con este tópico, comento algunos aspectos más que complementan las dos partes de este artículo y que deben invitarnos a la reflexión.

El arte de escuchar es un verdadero activo de quien lo posee. Para ponerlo en práctica debe tenerse, en primer lugar, una actitud positiva, receptiva, creativa y respetuosa.

El psicopedagogo Carl Rogers señala lo siguiente: “Escuchar es tener la creatividad necesaria para encontrar un sentido real a lo que la otra persona nos comunica”. Entonces, se refiere a cómo se está basado en la disposición que tengamos para atender y entender lo que escuchamos, así como en respetar a quien se expresa. Ser activo, apunta Rogers, es “escuchar a una persona sin juzgar lo que dice y mostrarle que comunica, para indicarle que hemos captado sus sentimientos”.

Al escuchar de manera adecuada y positiva al expositor, le estamos obsequiando el respeto y la cortesía que se merece.

En esta última parte, destaco algunos aspectos sobresalientes para una especial atención:

## PACIENCIA PARA ESCUCHAR

En cualquier reunión, ya sea social o de trabajo, durante una entrevista o cuando intercambiamos puntos de vista sobre algún tema, es común el arrebato de palabras y no permitir que el interlocutor concluya sus puntos de vista debido a una constante interrupción. Seguramente, en diversas circunstancias, esto nos ha ocurrido a todos. Sin embargo, como es lógico, la paciencia y el respeto deben prevalecer.

## PRUDENCIA AL HABLAR

Así como debemos ser respetuosos y atentos al escuchar, necesitamos ser prudentes y no abusar del tiempo de los demás al hablar.


Seamos directos, claros y precisos en lo que decimos y en cómo deseamos comunicar, pues habrá que estar conscientes del tiempo y tener presente que no seremos los únicos en tomar la palabra.

Del mismo modo, debemos evitar ser los protagonistas del evento. Como seguramente también nos ha sucedido, hemos tenido que observar, aguantar con paciencia extrema y sufrir a quien cree ser el personaje más importante del encuentro, con el derecho de imponer sus tiempos y condiciones en lo que dice y como se expresa. De es-

tas experiencias, obtengamos nuestras propias conclusiones.

Respecto a lo anterior, pero en un sentido totalmente diferente, debemos distinguir al buen conversador. Es preparado y sólido en lo que dice y en la forma y fondo de como se expresa. De este interlocutor debemos escuchar, aprender y disfrutar lo que dice. Es ese de quien deseamos que su intervención continúe.

Por último, comunicarnos adecuadamente es un tema que da para mucho, para un libro amplio y con mucho contenido. Mi artículo señala y debe llevar a la reflexión algunos asuntos, a mi juicio importantes:

1. Preparar una intervención seria es el mejor camino para conseguir el éxito propuesto. El mejor discurso o intervención es el que se prepara oportunamente, no el que se improvisa.
2. Utilizar el tono, la voz y las palabras adecuadas para quien escucha.
3. Proyectar una actitud propositiva y de seguridad en lo que se dice, para qué y cómo debe expresarse.
4. Aprender o perfeccionar diversas técnicas: saber escuchar, tener paciencia y disciplina y no interrumpir. Al hablar, hay que ser prudente, directo y preciso. Primero, trabajar en nuestro proceso mental, para tener claro lo que se desea expresar y cómo se debe hacer. Recordemos: “Quien no tiene claro en la mente lo que desea expresar, comunicar o escribir, su intervención o trabajo dejarán mucho que desear”. 

### ACLARACIÓN:

En la edición de noviembre de 2009 se colocó erróneamente otro crédito en esta columna. El autor del espacio es el C.P.C. Jaime del Valle Noriega.