

## Oír es inevitable, escuchar es otra cosa....!



El oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. Mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye...escuchar es además un regalo para los demás; es un acto de generosidad! Escuchar, no cabe duda, es uno de los aspectos más determinante y al mismo tiempo difíciles del proceso de la comunicación. Escuchar requiere esfuerzo y atención...mucho más de lo que hacemos al hablar. La escucha activa es una invitación del emisor a participar del contexto que nos muestra; precisa abrazarnos a sus ideas, a sus sentimientos, a sus reflexiones, ponernos en su piel, en definitiva, observarle e interpretarle. Entender sus emociones, qué es lo que siente.

Escuchar no predispone, no enjuicia, no da por hecho y no es una asunción; paradójicamente, una escucha eficiente, es una visualización; una ilustración guiada de la expresión, una imagen singular y una proyección de hechos y de actitudes, un cronograma de sensaciones.

El “**escuchante**” viaja cargado de empatía, parafrasea para verificar el mensaje o para comprender el sentido; emite palabras de refuerzo que sellan la demostración inequívoca de interés por su parte; es habitual ver en su atuendo, resumir y complimentar para avalar el nivel de recepción.

Uno de los obstáculos que dificultan la escucha está muy próximo a nosotros mismos, además lo propiciamos voluntariamente... se conoce como **el pensamiento**. Y es que pensamos mucho más rápido que escuchamos; concretamente se calcula que escuchamos del orden de entre 130 y 150 palabras por minuto, mientras que pensamos entre 350 y 700... procesamos por tanto mucha más información mentalmente de la que somos capaces de recibir por medio de la audición. Este efecto provoca distracciones y desconexiones con nuestro interlocutor, solo salvables una vez más con esfuerzo por nuestra parte y generosidad.

Relacionado con el pensamiento y su capacidad para distraernos en una conversación, está la que conocemos como “**la columna izquierda**”: ¿Cuántas veces hubiésemos querido decir lo que pensábamos pero para evitar la confrontación o la incomodidad, optamos por el silencio?... En el proceso de comunicación son muchos los estímulos y las provocaciones que activan nuestra columna izquierda; nos avanzan por una senda de juicios y opiniones que predisponen nuestro posicionamiento respecto a un acontecimiento o ante una persona; la activación del fenómeno de la columna izquierda crea una esclusa dentro de la conversación que limita la escucha, la deriva hacia el área del interés particular y nos aleja insolidariamente de nuestro interlocutor. Administrar con honestidad este tributo tiene sin duda una valiosa contrapartida: **el diálogo, la conversación**.

También es conocido que **ellas** escuchan más y mejor... y es cierto y además tiene su explicación científica: El hemisferio cerebral izquierdo como sabemos es quién se ocupa de las tareas racionales, mientras que el derecho se encarga de la creatividad y de las emociones. El cerebro femenino tiene un cuerpo calloso externo más grueso que el masculino y por lo tanto ellas tienen un 30% más de conexiones entre los dos hemisferios; (*de ahí aquello tan manido de que son capaces de realizar más de una tarea a la vez...!*). Ellas tienen la habilidad de

comunicación interpersonal situada en una zona localizada principalmente en la parte frontal del hemisferio cerebral izquierdo y en una zona más pequeña del hemisferio derecho. Poseer dos áreas localizadas en los dos hemisferios permite que las mujeres sean muy buenas comunicadoras, ya sea hablando o escuchando.

Sí escuchar es sinónimo de respeto, limitarnos a oír, es sin lugar a dudas, un acto egoísta y una demostración del poco valor que damos a quien ha requerido nuestra atención.

Hace años en un curso de negociación cerca de Oxford y cuando tocaba hablar de la escucha durante el proceso de negociación, recuerdo con nitidez una frase poderosa que nos regaló el formador:

***¡Cuando no tengas nada que decir, no digas nada...escucha!***

Jesús Moya

*“Aquellos que pensamos es aquello en lo que nos convertimos”*