Escucha Activa. El poder de la escucha

La manera de comunicarnos nos define como personas, y es la acción mas repetitiva que hacemos durante el día, el hablar o escuchar no basta para comunicarse, ya que la comunicación abarca muchos mas sentidos y emociones, que de alguna manera llegan a receptor y emisor muchas veces de manera muy distinta. El Liderazgo en las Organizaciones esta cambiando de manera radical desde los ultimo años, al fin, nos hemos dado cuenta que liderar desde lo correcto, desde lo profesional no mueve a nadie, y hoy en día la gente necesita ser movida y convencida desde lo emocional, los problemas en las organizaciones al igual que con el resto de la vida, pasa en el estomago, en la parte profunda que uno de manera consciente no muestra, porque lo ve su gran debilidad, hoy Organizaciones de todo el mundo se han puesto manos a la obra, no para cambiar la manera de como lo ven sus clientes, ni como vender sus productos o servicios, sino para cambiar emocionalmente su cultura, sus valores, porque ahí esta el problema. El liderazgo visto como el saber guiar a toda la organización a buen destino, ha entendido que las conversaciones con la gente se deben hacer desde otro lugar, para poder así optar por resultados que perduren en el tiempo.

Hoy los grandes líderes se están capacitando para ser auténticos magos de la comunicación, pero no con artes manipuladoras, ni tratando de engañar a su colaboradores o clientes, sino desde el saber que el primer paso a realizar, es ser genuino con uno mismo, para así acostumbrarse a la verdad y a la realidad que les rodea, y a partir de ahí poder ser auténtico y desarrollar a personas para que cada día sean mas autónomas y genuinas, este tipo de personas son las que dan resultados increíbles gracias a su creatividad e innovación, lo ideal ahí es desarrollar a cada uno para fomentar el trabajo en equipo, ya que se crea un círculo virtuoso, donde el individuo alimenta al grupo y el resultado del grupo al individuo.

Es sabido desde siempre que las personas que controlan cualquier conversación son las observadoras, las que escuchan y sienten lo que las rodea, pero los lideres de ayer y hoy , siguen buscando con la palabra el influir, el desarrollar, explicar y explicar sin dejar de hablar nunca, convencidos de que su tarea mas importante en el día es hablar y volver hablar.

Uno de los principales problemas que hoy en día tenemos en las organizaciones, es la poca habilidad para desarrollar personas, ya que de manera instintiva los tratamos a todos por igual, interpretando que todos tienen los mismos problemas y motivaciones, hoy hay que generar vínculos estrechos con tus equipos, ya que es la única manera de conocer la motivación de cada uno y cual es el desafío de cada individuo, para ello el líder como guía y en su tarea de sacar lo mejor de cada uno, debería vincularse con su equipo, dando siempre el primer paso, a continuación veamos el poder de la escucha, como una habilidad que mejorara sin duda nuestra relación, interpretaciones y juicio de nuestra gente, ya que nos daremos la oportunidad de conocerlos por lo que son y no tanto por lo que aparentan ser, o por lo que nosotros creemos que son.

Se sabe que las personas cuando hablan explican el 30% de la verdad, nos han acostumbrado así, ha mostrar únicamente la patita, sin mostrarse demasiado, así que la persona que esta en posición de escucha será la que tenga que lograr esa apertura, que pocas veces se da de manera natural, anotemos algunos tips que le ayudaran la próxima vez que se pueda sentar con algún empleado, amigo e incluso con su pareja y le dará la oportunidad de entender mejor y saber mucho mas de la persona que tienen enfrente.

**El Silencio**

Hace tanto tiempo que como líderes tenemos el turno de la palabra, que se nos ha complicado poder cambiar de rol y convertirnos en el que escucha, si ese es el problema y somos de los típicos que preguntan a su gente y todo el mundo se queda callado, deberíamos saber que en el silencio la gente esta realmente incomoda. Los lideres que saben que su única manera de empezar a funcionar controlando mucho mas la situación ceden la palabra a sus equipos y guían desde la escucha, para eso saben gestionar el silencio, provocándolo y dejando eterno, hasta que un colaborador incomodo empiece a hablar y rompa así con ese silencio, es ahí donde uno consigue ceder la palabra y retomar el control.

**Estar Presente**

Lo primero que hay que saber es que nuestro cuerpo habla de manera muy clara y hay que mostrarse con apertura, así que nunca nos cruzaremos de brazos, la postura relajada y abierta, ayuda a la persona que nos habla a sentir una presencia atenta delante suyo, primer paso fundamental para sentirse con la libertad de empezar a abrirse, jamas nos pondremos de manera frontal, ya que todo el mundo necesita tener la linea pasado y futuro libre, parte trasera y delantera de la persona, sino no podrá proyectar sus ideas, así que hay que sentarse de manera ladeada, dejando la linea perpendicular libre. La mirada es muy importante y hay que mirar a nuestro interlocutor, asentir, recalcar para que entienda que estamos realmente interesados, lo único que habría que cuidar es no penetrar demasiado con la mirada para que la persona no se sienta incomoda.

**El Efecto Espejo**

Una vez visto nuestra posición del cuerpo, buscaremos una técnica que ayuda muchísimo a la apertura de manera inconsciente, es el llamado efecto espejo, donde nosotros de manera muy sutil imitamos los movimientos de la persona que estamos escuchando, por supuesto, no todos los que haga, solamente una postura, unas manos, la idea es que la persona no solamente vea que estamos escuchando, sino que se vea reflejado/a en nosotros, esto le dará un grado de confianza importante, seguro que muchos hemos vivido ese momento químico, que muy pocas veces ocurre con alguien, que hace que las cosas fluyan sin saber bien porque, bien, al imitar esos movimientos y crear el efecto espejo suele pasar algo muy parecido y la conversación empieza a fluir de manera muy natural.

**Preguntas Poderosas**

Ahora vendrá la guía, decíamos que el que controla la conversación es el que escucha, así que hay que guiar esa conversación a través de las preguntas, nunca perdiendo el rol de escucha, pongamos un ejemplo para que se entienda bien, si una persona me comenta que se acaba de comprar un coche, la pregunta no será, por ejemplo, de que marca es?, o de que color?, ya que esa pregunta me mantiene en un lugar poco interesante para obtener información complementaria, así que la pregunta será algo por el estilo, y que sentiste al comprarte el coche?, o te sientes orgulloso?, la pregunta te conduce directamente al estomago, donde tenemos nuestras emociones y la respuesta va a ser con otro color, un matiz mas profundo, así que lo que nunca haré en este momento es juzgar la respuesta, ya que eso solo haría que esa persona volviera a cerrarse, una vez me ha contestado que esta realmente contento por la compra de dicho coche, y pienso, pues no se porque, tampoco es tan buen coche, la persona vera ese pensamiento en mi cara y se cerrara de nuevo, así que lo que hay que hacer es reconocer, valorar, fortalecer esa apertura, que bueno, cuanto me alegro, desde este punto la conversación cambia el matiz, la profundidad y al fin se obtienen reflexiones mucho mas cerca de la verdad, es aquí donde las soluciones prevalecen a los problemas y donde podemos realizar un plan de acción que realmente nos ayude a mejorar en aquellas situaciones donde estábamos parados.

**Conclusiones**

Este ejercicio tan sencillo, nos dará una posibilidad real de conocer a nuestro interlocutor, desde otro punto de vista, y lo que es mas importante, nos mostraremos delante de él como una persona interesada de manera genuina, nos dará la posibilidad de acercarnos y generar un vinculo. Este tipo de ejercicios cobran sentido y poder, al repetirlos de vez en cuando, no solo porque nuestra habilidad para escuchar ira mejorando a medida que vamos practicando, sino porque cada conversación nos dará una apertura mas clara, muchas veces el problema no es que la persona no quiera abrirse o decirnos cual es la raíz del problema, sino que el/a mismo no sabe cual es el problema, solamente siente los síntomas, este tipo de conversaciones aclaran mucho y se pueden visualizar mejor las soluciones, ya que es una buena manera de ordenar los pensamientos, caóticos muchas veces.

Mas que aprender a escuchar, es ser consciente que el qué da la solución no debemos ser nosotros, los coachs, sino el coachee, que con sus reflexiones en voz alta encuentra sus propias soluciones, nosotros hacemos de frontón (pared) y las preguntas le ayudan a profundizar, cambiar de vista o tener otras alternativas, lo poderoso, es saber, que cuando la respuesta es encontrada por el propio coachee se va a convertir en un cambio transformacional de conducta, porque fue un descubrimiento interno, no externo como la mayoría de impulsos que recibimos.

De repente aprendemos a ver en nuestro interior como fuente de soluciones y herramientas que siempre estuvieron ahí, pero por culpa de nuestra afán en mirar afuera, ego que aparenta...nos olvidamos de lo mas importante, nosotros, nuestros miedos de ser genuinos, nuestras debilidades que nos hacen humanos y cercanos a los demás.

Las Personas suelen escuchar para encontrar una solución, para completar un trámite, pero si podemos cerrar los ojos un segundo y darnos cuenta de, que cuando escuchamos, es ese momento en el que podemos aprender del otro, es ese momento en el que nos podemos conectar, es ese momento en el que podemos ver lo que hay detrás de las palabras, y la magia ocurre cuando la persona que habla también lo percibe y se está auto conociendo, comprendiendo, creo que las personas harían un esfuerzo mayor para conectarse cuando el otro habla.