**El arte de saber escuchar en la era digital**

Según estudios, escuchamos apenas 24% de lo que se dice en una conversación

Hay programas de sobra que capacitan a las personas para hablar mejor, pero pocos que enseñan a escuchar.

**ANTES DE LA CONVERSACIÓN**

* Despeje su mente de distracciones tomando notas y haciendo listas de tareas que puede revisar más tarde.
* Haga una lista de preguntas o temas que quiera abordar, para evitar quedarse con la mente en blanco.
* Planee con anticipación entre el 20 % y el 25 % del tiempo que dedicará a la conversación.
* No presuma que ya sabe lo que dirá la otra persona.
* No lleve, ignore o apague los teléfonos, otros aparatos móviles y computadoras.

**DURANTE LA CONVERSACIÓN**

* Tome notas para permanecer concentrado mientras escucha.
* Parafrasee lo que dijo el interlocutor y pregunte si entendió bien.
* Haga preguntas para clarificar o agudizar el enfoque de la conversación.
* Note el lenguaje corporal y las expresiones faciales del interlocutor como posibles fuentes de significado.
* Use pausas para reflejar o extraer más información.

Incluso antes de la era de las distracciones digitales, las personas podían recordar apenas 10% de lo que se decía en una conversación cara a cara luego de una distracción breve, según un estudio de 1987 que sigue siendo usado como un barómetro del nivel de atención en las conversaciones. Los investigadores creen que las habilidades para escuchar han caído desde entonces debido a que hoy en día hay más interrupciones y necesidades de hacer varias tareas a la vez. La mayoría de la gente puede pensar más del doble de rápido de lo que habla una persona promedio, lo que da pie para que la mente divague.

No escuchar bien no sólo prolonga reuniones y discusiones, sino que también puede perjudicar relaciones y carreras. Por fortuna, es posible mejorar las habilidades para escuchar, primero, determinando las formas en las que se desconecta de otros.

Algunas personas están ocupadas pensando en lo que van a decir después. Un vendedor instó varias veces a un cliente a programar una reunión con un alto ejecutivo de la empresa, cuenta Paul Donehue, quien capacitó al vendedor. "El cliente había dicho 'sí', y el vendedor insistió: 'Si sólo pudiéramos programar esa reunión'. Se notó que no lo escuchó", dice Donehue, presidente de Paul Charles & Associates, una consultora de gestión de ventas en el estado de Nuevo Hampshire, Estados Unidos.

Otros escuchan apenas lo suficiente para determinar si las opiniones de su interlocutor se ajustan a las propias, señala Bernard Ferrari, autor de Power Listening (algo así como Capacidad de escuchar) y decano de la Escuela de Negocios Carey, de la Universidad Johns Hopkins, en Baltimore. Otros interrumpen para ofrecer soluciones, a menudo antes de que el problema haya sido completamente identificado, dice Ferrari.

Un gran obstáculo para escuchar es la tendencia común de filtrar y juzgar la forma de hablar de otros basado en presunciones, expectativas e intenciones, afirma Julian Treasure, autor y conferencista sobre la escucha consciente. Muchas personas oyen de manera crítica, descartando información de las personas que piensan tienen poco que ofrecer, dice Treasure, presidente de Sound Agency, de Surrey, Inglaterra, que ayuda a las empresas a conectar sus marcas con sonidos o música.

Además, las personas pueden estar perdiendo práctica para escuchar. Una investigación de 2006 realizada entre estudiantes universitarios mostró que pasaron cerca de 24% de su tiempo escuchando a otros cara a cara o en grupos, frente a 53% en 1980, cuando se realizó un estudio comparable, apunta Laura Janusik, profesora adjunta de comunicaciones en la Universidad Rockhurst, en Kansas City, en el estado de Missouri. Mucha gente no trata de recordar lo que escucha porque siempre tendrá la posibilidad de "buscarlo luego en Google” explica. "Nuestra capacidad para comunicarnos frente a frente ha disminuido mucho".

Una mejor capacidad para escuchar puede beneficiar el trabajo en equipo. El grupo de 20 personas de Anne Hardy, vicepresidenta en la empresa de software empresarial SAP, abarca 14 nacionalidades y algunas veces es difícil lograr que se escuchen unos a otros. Luego de que pidió a todos que tomaran un curso de "escuchar con conciencia", el equipo tuvo una reunión de tres días en la que los colegas escucharon mejor y "prestaron atención a las emociones y trataron de calmarse antes de responder a alguien". La sesión fue inusualmente productiva, dice Hardy.

En preparación para conversaciones importantes, haga una lista de cosas que quiera decir o preguntas que quiera hacer. Esto "alivia al cerebro de la carga de pensar qué va a decir después", explica Donehue.

Bárbara Miller, una asesora en destrezas de comunicación de Austin, Texas, recomienda escribir todos los pensamientos que puedan distraerlo en una conversación y poner el papel a un lado para más tarde. También aconseja realizar preguntas para clarificar algún tema, como "¿qué necesita de mí ahora?".

Tomar notas y hacer contacto visual también pueden evitar que la mente divague, dice Donehue.

**Fuente**: The Wall Street Journal. 3 de agosto de 2014