

SABER ESCUCHAR

En un mundo en el que las comunicaciones son el eje de la vida, es fácil pensar que la comunicación interpersonal es prácticamente genuina; pocas veces nos damos cuenta de la dificultad que existe en el acto comunicativo. A menudo creemos que la comunicación oral es tan sencilla que no requiere de ninguna medida de adecuación, pero en el diálogo para entendernos es necesario un requisito indispensable, saber escuchar. Cuando hablamos para nosotros mismos tenemos otro tipo de discurso, el soliloquio, y en él no hay más auditorio que la propia mente, pero cuando nos tenemos que entender, a parte de una actitud activa, necesitamos ser receptivos y sólo recibimos cuando estamos dispuestos a escuchar. La habilidad de escuchar es una capacidad potencial, que como el habla, nace con la persona, la diferencia es que escuchar requiere tener una actitud consciente, la cual permite una disposición mental abierta a conectar con el entorno, las personas y recibir e intercambiar la información de forma eficaz, una capacidad indispensable en situaciones adversas en las que saber escuchar es la facultad necesaria para entender problemas reales o potenciales.

El acto de escuchar deviene especialmente complejo cuando el mensaje hace referencia a aquellos aspectos que cuestionan nuestras habilidades o convicciones, o se mueve en términos que evidencian nuestras propias debilidades, en estas situaciones pueden aflorar barreras autogeneradas que interceptan el mensaje y uno se queda tan sólo con una parte, la que es más soportable para nuestra autoestima, impidiendo disponer de informaciones que podrían aportar llaves para mejorar o evitar consecuencias irreversibles. Una de estas barreras es el egocentrismo, que impide escuchar todo aquello que no va orientado hacia la satisfacción del propio interés, al igual que la barrera fundamentada en los prejuicios, derivados de los aspectos de carácter racial, religioso, de apariencia física, de sexo o de edad, que normalmente vienen vinculados a la falta de conocimientos y formación.

Un buen oyente no se deja dominar por estos prejuicios, es consciente de las barreras adquiridas y decide fijar la atención en el interlocutor y en el contenido del mensaje, evitando los filtros que lo pueden distorsionar. Otro prejuicio que no podemos obviar es el juzgar, censurar a nuestro interlocutor significa cerrar la mayor parte del mensaje. Podemos superar nuestro prejuicio encontrando la diferencia entre el instinto natural y saludable de autodefensa, y el prejuicio discriminatorio que nos lleva al aislamiento o al rechazo de lo que ignoramos.

El acto de escuchar es un acto complejo que nos aporta muchos conocimientos, nos acerca en nuestras relaciones y nos facilita acertar en las decisiones, o por el contrario puede aislarnos y ahogarnos en un mar de soledad. Ahora bien, esta habilidad tan indispensable falta con excesiva frecuencia, y lo que es más preocupante, no forma parte del proceso de aprendizaje, en especial en el de los jóvenes en la etapa escolar, donde se requiere incrementar el estímulo en el trabajo, el tiempo en la formación seria de la lectura y en las habilidades como oyentes; medidas que prepararían a los alumnos para escuchar en las aulas durante la jornada escolar, de una buena capacitación deviene la adquisición de nuevos conocimientos, y los prepararían para seguirlo haciendo a lo largo de toda la vida.

El fracaso escolar es un hecho que conocen muchos colectivos, como la falta de capacidad de adaptación , la intolerancia, etc, detrás de todo hay un mar de decisiones que propician situaciones indeseables, y la incapacidad de escuchar emerge con contundencia, olvidando que escuchar es la aptitud surgida del esfuerzo en el proceso de asimilación de conocimientos.

Saber escuchar es una necesidad para todos y cada uno de nosotros, especialmente en el mundo global interrelacionado y hipercomunicado. Una necesidad asumible si forma parte de nuestro proceso vital de aprendizaje. Un recurso indispensable para el progreso, y como tal debería formar parte de la formación, una formación que requiere recursos, atención y ser considerada como prioridad básica de todo país que quiere garantizar el progreso y la libertad de los ciudadanos.

Lina Zulueta Fernández

Vocal de la Junta Directiva del Cercle per al Coneixement - Barcelona Breakfast

Filóloga y psicopedagoga

Versión reducida del artículo publicado en la última revista Poblet