

El poder d'escoltar

MOLT PERSONAL
XAVI ROCA
@XAVIROCA1



Fa just una setmana, escrivia en aquest mateix espai l'article titulat *El poder de la conversa*. Intentava posar en valor la importància de la conversa, i més especialment que mai en un moment com l'actual. I apuntava també que les persones som éssers dialògics i que ens diferenciem d'altres espècies animals especialment precisament per la nostra capacitat de conversar. I per a que hi pugui haver una conversa cal dues parts i a més, també calen dues accions: parlar i escoltar.

Generalment la part fàcil és la de parlar. Molta gent, quan conversa presta més atenció al que vol dir i al que diu ell mateix que al que diu la persona amb la que conversa. La majoria de persones no escolten gaire o si ho fan, ho fan amb la intenció de replicar més que d'entendre el que està dient l'altra persona. Per ser un bon conversador cal ser també un molt bon escoltador.

Parlar és el germà ric de la conversa. En general rebem formació sobre com parlar en públic, practiquem en presentacions a l'escola o la Universitat... També existeixen gran quantitat de llibres i articles que analitzen i donen bons consells per millorar la capacitat de parlar i comunicar tant en públic com en privat. A més, hi ha nombrosos exemples de com grans líders empresarials i polítics parlen i fan arribar el

seu missatge a moltes persones. En aquesta línia solem pensar en persones com Barack Obama, Steve Jobs, John F. Kennedy... Tots recordem discursos emblemàtics com el de Steve Jobs a la Universitat d'Stanford, el famós discurs de Martin Luther King amb el seu *I have a dream*, i d'altres com Gandhi, Margaret Thatcher...

Però malauradament només hi haurà una bona conversa si a més de parlar, escoltem. L'escolta és, al meu parer, el germà pobre, la part més oblidada de la conversa. La capacitat d'escoltar és, malauradament, una aptitud molt poc reconeguda i que generalment se l'hi ha donat molt poca rellevància. Seria difícil, per no dir impossible, trobar un curs adreçat a estudiants o professionals que parli de com millorar la capacitat d'escoltar; també resulta difícil trobar algun llibre o article que faci referència al tema.

Diu el Dalai Lama que quan parles estàs repetint el que ja saps, però quan escoltes pots aprendre coses noves

Però malgrat aquest poc reconeixement, la capacitat d'escoltar resulta essencial en la nostra vida. I quan parlo d'escoltar em refereixo a fer-ho activament i de forma empàtica. És una excel·lent forma de conèixer altres punts de vista, d'aprendre d'ells, d'agafar bones idees, de tenir i poder considerar diferents punts de vista... Com bé diu el Dalai Lama "quan parles només estàs repetint el que ja saps. Però quan escoltes, segurament aprendràs coses noves".

A més, també té un gran efecte a nivell psicològic en les persones escoltades. A les persones ens sol agradar força sentir-nos escoltats i especialment compresos. Escoltar és una de les formes més sinceres de respectar una altra persona. Ho deia ben clarament en Paul Tillich, filòsof i teòleg del segle XX: "la primera obligació de l'amor és escoltar".

De ben segur, la nostra qualitat en l'àmbit professional, com a pare/mare, com a fill/a o simplement com a persona milloraria notablement si milloréssim la nostra capacitat d'escoltar.

Perquè com deia en Bernard Baruch, assessor de presidents nordamericans i de grans empresaris, "les persones més exitoses que conec, són aquelles que dediquen molt més temps a escoltar que a parlar". Així que vinga, intentem dedicar més temps a escoltar que a parlar. Segurament nosaltres mateixos i el nostre entorn en sortiran clarament beneficiats.