Las claves de una conversación fructífera

El profesor del IESE Santiago Álvarez de Mon nos invita a tener el coraje de mantener aquellas conversaciones importantes que tenemos pendientes, ya sea en el ámbito profesional, personal o familiar.

18 de febrero de 2021

"Entendida la conversación humana como un lugar de encuentro con los demás, los cambia y nos cambia". Así se expresa el profesor del IESE Santiago Álvarez de Mon en su libro *Las conversaciones que no tenemos*.

"A través de nuestras palabras, de nuestros silencios, de nuestros gestos, dejamos huella de quiénes somos", asegura el autor. "La conversación se revela como una necesidad, una demanda, un deber, un regalo, una oportunidad de aprendizaje, una responsabilidad, un derecho, un medio connatural al ser humano".

©IESE Business School

Álvarez de Mon parte de una premisa inicial que le acompañará a lo largo de la obra. "La calidad de nuestras relaciones, la calidad de nuestro liderazgo, nuestra capacidad para influir en los pensamientos, sentimientos, conductas de los demás, para seducir a nuestro interlocutor, en última instancia, nuestra actitud de inteligencia para gobernar nuestras vidas, como diría Ortega y Gasset (1883-1955), para imperar sobre nosotros mismos, depende en gran medida de la calidad de las conversaciones que mantenemos con los demás y con nosotros mismos. Unas y otras se retroalimentan. De la conversación exterior, pública, más fácil de oír y seguir, a la conversación privada, que sostenemos en un canal más discreto y silencioso. Y viceversa, de la conversación más íntima y personal a la conversación social. El cambio, como fenómeno cierto, insobornable, indiscutible, de nuestras vidas, transcurre entre conversaciones de distinta naturaleza y alcance", reflexiona el autor.

Cinco elementos imprescindibles

Para que una conversación sea "ilustrada y fértil", debe incluir los siguientes componentes esenciales:

1. Duda. "La capacidad de asombro, estado típico de una mente abierta, libre de prejuicios y corsés ideológicos".

2. Pregunta, que surge precisamente de la duda. "No hay conversaciones inteligentes, enriquecedoras, sin preguntas inteligentes. Elimina estas y te cargas un diálogo que sonaba prometedor".

3. Escucha. "Para conocer, para comprender". No solo lo que se dice, sino también lo que se piensa y se siente, que puede desmentir lo primero. Un ejemplo histórico: varios políticos experimentados se entrevistaron con Hitler y concluyeron que no quería ir a la guerra. ¿Qué se les escapó?

4. Silencio. La otra cara del lenguaje. Puede ser un instrumento de comunicación y conocimiento de uno mismo. Pero, mal empleado, aleja de la oposición leal y el debate constructivo. Un equipo que calla, aunque de forma bienintencionada, puede anular los diferentes ángulos y criterios de una toma de decisiones compleja.

5. Atención. La capacidad de concentración para estar aquí y ahora. Imposible leer entre líneas lo que el otro dice y calla si no se es capaz de fijar la atención en el momento.

"La inquietud última del autor, y esto explica el NO con mayúsculas del título, es animar al lector a tener el coraje y la lucidez para afrontar sin más demora, con tacto, empatía y espíritu de grandeza, aquellas conversaciones que debemos a los demás y a nosotros mismos, y el resto, innecesarias, torpes, injustas, triviales, mandarlas a la cesta de la indiferencia", concluye la obra.

©IESE Business School

www.iese.edu/es/insight

©IESE Business School