



Gestionar bien las conversaciones. El Talking Manager

Empresas, 20/01/2012

“A ese problema le falta una conversación”. Esta frase se repite en varias ocasiones en un libro que te recomiendo, titulado: [El Talking Manager. Cómo dirigir personas a través de conversaciones](#), de Álvaro González-Alorda, publicado en 2011 por Alienta Editorial.

Es un texto breve, de lectura rápida, en el que el autor pone en valor la conversación como instrumento al servicio de la innovación y del desarrollo personal, empresarial y social. Otra frase con la que González-Alorda resume su aportación es: “La calidad de tu liderazgo depende de la calidad de tus conversaciones. Si quieres cambiar el mundo...aborda tus conversaciones pendientes”.

Como consultor en comunicación con organizaciones y coordinador de redes de colaboración observo que muchos problemas tienen detrás no sólo falta de diálogo, sino también malas conversaciones.

De ahí que insista a menudo en la necesidad de aprender a conversar bien y a que ese aprendizaje se incorpore al currículo escolar en edad temprana y a lo largo de todo el proceso educativo. También debería incorporarse a los programas formativos de todo tipo de profesiones.

En el espacio geográfico ibero-mediterráneo conversamos mucho -esto es una fortaleza cultural- pero no siempre con eficacia -esta es la debilidad-; sin embargo todo puede mejorarse (y esta es la buena noticia).

Una buena conversación es enriquecedora intelectual y emocionalmente, tranquiliza, ilusiona, abre horizontes, empodera e impulsa a la acción. Pienso que la mayoría de las personas hemos tenido esta experiencia, aunque puede que no sea tan común como nos gustaría.

Porque a menudo nuestras conversaciones son banales, carentes de profundidad, dispersas, ambiguas, deficitarias en cuanto a orden y concreción, poco empáticas, mal preparadas y mal argumentadas. Malas conversaciones que son más fuente de problemas que de soluciones.

El trabajo en equipo se vuelve frustrante cuando las conversaciones degeneran en ruido y no se saca nada en claro de ellas. Si bien, el trabajo en equipo puede potenciar la productividad, eficiencia y satisfacción en nuestras organizaciones, también puede perjudicarnos si no se apoya en buenas prácticas de conversación.

Cuando esto sucede, cuando no se sabe conversar bien, es fácil que las personas tendamos a incomunicarnos o a reducir la conversación a expresiones banales (a las que podemos dedicar incluso muchas horas, sin decir gran cosa); esto lo hacemos muchas veces para evitar conflictos que no sabemos gestionar bien, entre otras razones, por carecer de las competencias conversacionales adecuadas para resolver conflictos (¡atención terapeutas, coaches y mediadores, aquí hay mucho trabajo por hacer!).

Las buenas conversaciones se apoyan en un sistema de valores compartido, en el cual nuestro interlocutor es importante, valioso como persona, no sólo por su utilidad para un fin específico. Se apoyan también en actitudes de escucha profunda, de

apertura a los argumentos del otro, de humildad y cooperación para construir el proceso de comunicación de forma conjunta, no de forma unilateral y autoritaria.

Las buenas conversaciones necesita autocontrol emocional de las partes (que no es lo mismo que reprimirse), asertividad, arte y técnica, así como rituales, tiempos y espacios adecuados para que la comunicación pueda lograrse en las mejores condiciones posibles.

Algo que debemos incorporar cuanto antes al acervo cultural de nuestras organizaciones (y en general, en nuestras relaciones personales) es la evaluación y mejora continua de nuestras conversaciones.

(+ información en www.javiermalagon.com/)