

LA CALIDAD DE NUESTRO LIDERAZGO DEPENDE DE LA CALIDAD DE NUESTRAS CONVERSACIONES

Basado en el TED TALK de Álvaro González Alorda:
El poder de una conversación

“Nos jugamos la vida en las conversaciones que tenemos”



Un líder es una persona que inspira a otros, una persona que ejerce una influencia natural en otros y, por lo tanto, estos otros quieren seguirlo, imitarlo y escucharlo. Pero no es posible ser líder sin generar confianza en los demás, y no es posible generar confianza sin cercanía, y no es posible generar cercanía sin tener conversaciones.

Actualmente, las conversaciones han sido reemplazadas por un exceso de mensajes vía chat y correos electrónicos; y pensamos que estamos constantemente conectados con nuestros equipos de trabajo, pero no nos damos cuenta de que cada vez estamos más lejos y más desconectados de ellos.

Todo lo queremos resolver a través de correos y chats, y en palabras de Álvaro González, ***“nos escondemos como un francotirador disparando emails desde la distancia”***, que lejos de solucionar los problemas, discordias y mal entendidos con otros, solo las aumentan y las escalan a un mayor nivel.

Nos hemos vuelto escapistas conversacionales, y asumimos cierta “valentía” argumentando nuestros puntos de vista, corrigiendo y juzgando a los demás al oprimir el botón de enviar de nuestra whatsapp o de nuestro email.

La verdad es que huir del cara a cara, con cualquier excusa que tengamos, solo aumentará el problema y la lejanía de las personas.

Menos emails y más conversaciones

“A ese problema le falta una conversación”. Este es el mejor consejo que nos pueden dar y que podemos dar cada vez que necesitemos solucionar un problema entre dos personas. *“Nos jugamos la vida en las conversaciones que tenemos, y en las que no tenemos también”*.

La calidad de los resultados que obtenemos de las interacciones con los demás, dependen de la calidad de conversaciones que tenemos. Esta realidad nos plantea hacer un cambio en la forma en la que nos relacionamos con nuestro equipo de trabajo desde hoy, y empezemos a reemplazar varios de los correos y chats que enviamos por más llamadas a cada miembro del equipo y conversaciones cara a cara.

¿Cómo diseñar conversaciones inspiradoras?

Una conversación inspiradora es aquella donde hay fertilización de pensamientos, y no yuxtaposición de estos; no se busca ganar, perder o quedar en tablas; sino que se busca mejorar una relación y una situación.

Por lo tanto, una conversación inspiradora NO es imponer nuestra visión, convencer al otro de algo, ofenderlo y expresar solamente lo que nosotros pensamos y deseamos. Sino que es una construcción conjunta que tiene que ver más con el nosotros que con el yo.

Para lograr una conversación que inspire y que construya, es necesario que la preparemos de antemano, y esto implica no solo preparar lo que queremos decir y expresar; sino prepararnos emocionalmente para:

- Escuchar conscientemente
- Permitirle al otro expresarse a su manera
- Abandonar las suposiciones que hemos construido del punto de vista del otro
- Entrar con apertura de mente dispuestos a construir y aportar.

Álvaro González nos enseña una matriz que nos permite comprender los dos ingredientes claves que se necesitan para tener conversaciones inspiradoras con los demás. Esta matriz no busca volver compleja una conversación, sino que entendamos que solo necesitamos 2 aspectos: comunicar con claridad y crear un ambiente de empatía con la actitud correcta (un lenguaje no verbal acertado).



Si es una conversación para mejorar una relación y solucionar un problema: anota los puntos que quieres aclarar, solucionar y construir con el otro y disponte a escuchar y comprender su punto de vista. Puedes usar la quinta técnica explicada por Julian Treasure en su TED TALK *5 ways to listen better* (5 formas de escuchar mejor), la técnica RASA (por sus siglas en inglés)

R (Receive) Recibir: escuchar sin interrumpir

A (Appreciate) Apreciar: asentir, aprobar, mostrar comprensión, dar las gracias por el punto de vista, tener gestos corporales de interés y aprecio por lo que el otro dice.

S (Summarize) Resumir: parafrasear lo que se comprendió y sumar al punto

A (Ask) Preguntar: hacer preguntas abiertas que permitan comprender mejor el punto de vista del otro.

Si es una conversación para dar instrucciones al equipo: recuerda explicarle el objetivo que tiene esa función, darle ejemplos y tips de cómo espera que se cumpla, y dejarle opinar y preguntar lo que necesite para lograrlo, no solo en ese momento, sino cuando lo necesite.

Conversaciones informales para generar cercanía: la cercanía no solo se trata de hablar con las personas, sino que se trata de interesarse genuinamente por ellas y por su bienestar. Por esto también es importante sacar espacios para conversar con los demás en ambientes menos formales, como salir a almorzar con el equipo o a tomarse un café. Estas son acciones claves que fortalecen la cercanía, el vínculo y la confianza con los demás.

El líder marca el ejemplo

La ciencia nos ha demostrado como las neuronas espejo hacen su labor para que los colaboradores imiten el comportamiento de sus líderes, así que una vez empieces a poner esto en práctica, verás como el equipo reaccionará a esto, imitando la conducta.

Empecemos por reemplazar los chats que enviamos llenos de instrucciones por unos que digan: “*¿te queda bien que hablemos de este tema a las 10 am?*” y tengamos más conversaciones donde se intercambien las ideas y los puntos de vista con mayor empatía.

Recuerda que necesitas cabeza para entenderlo, corazón para deseárselo y manos para ejecutarlo.

Para perfeccionar la habilidad conversacional, te recomiendo:

Charla de TED TALKS: [El poder de una conversación](#)

El Talking Manager. Álvaro González Aborda.