



El arte de una buena conversación

Por Patricia León

Editora general de revista Perspectiva

¿Hablar es lo mismo que conversar? Hablar, es decir, emitir palabras, es algo que hacemos prácticamente sin que nos lo enseñen. Nadie nos entrenó para decir “mamá” la primera vez que lo hicimos. Pero conversar con alguien sí requiere un poco más de esfuerzo que solo hablar: para conversar se requiere la intención de comunicarse, vencer algunos obstáculos como la timidez propia, la respuesta de la otra persona, el lugar, el ruido ambiental, el tiempo, etc.

Conversar no requiere un adiestramiento especial, sin embargo, hemos de reconocer que hay personas que parecen tener un don para mantener coloquios interesantes y con quienes resulta sumamente agradable platicar, sin tener en cuenta el tiempo que dure la conversación. Y estoy segura de que a ese grupo de personas todos queremos pertenecer.

“A través de nuestras palabras, de nuestros silencios, de nuestros gestos, dejamos huella de quiénes somos”, asegura el profesor del IESE Santiago Álvarez de Mon en su libro *Las conversaciones que no tenemos*.

“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”.

Por tanto, siguiendo el pensamiento de nuestro autor citado, mantener buenas conversaciones es lo que da calidad a nuestras relaciones, a nuestro liderazgo, a nuestra capacidad para influir en los demás, para seducir a nuestro interlocutor. Esto es lo que podemos llamar conversaciones fructíferas, aquellas que agregan valor a las demás personas, que son capaces de transformar su pensamiento y, en definitiva, los guían hacia el bien.

Entonces, ¿cuáles son las claves para que las conversaciones que mantenemos a diario en nuestro entorno —con nuestra familia, amigos, pares, colaboradores, clientes, proveedores— sean realmente fructíferas?

1. Un buen conversador sabe escuchar. La conversación es un asunto de dos, no es un monólogo en el que solo una persona habla de sí misma y consigo misma. Escuchar al interlocutor o interlocutores es

“

Mantener buenas conversaciones es lo que da calidad a nuestras relaciones, a nuestro liderazgo, a nuestra capacidad de influir en los demás.

”

fundamental. Y, además, hacerlo con interés ya que, de hecho, así es como se inicia una conversación.

2. Un buen conversador habla con el cuerpo.

La mirada, los gestos, el volumen de la voz, la entonación... ¡todo es importante! Seguramente usted se ha encontrado con personas que dicen cosas agradables con un tono tan hosco que resulta agresivo, o con una entonación tan monótona que hasta lo arrullan. ¡Que no le pase eso! Una sugerencia: grábese con su móvil y véase, escuche el tono de su voz, las inflexiones que hace, las muletillas que tiene, la mirada, la sonrisa... Así podrá vislumbrar cómo es su lenguaje no verbal cuando conversa.

3. Un buen conversador es respetuoso. No se trata solamente de no agredir verbalmente a alguien levantándole la voz o evitar palabras altisonantes en la conversación. Eso es fundamental —y lo damos por hecho—, pero ser respetuoso es mucho más. ¿No le parece absolutamente desagradable que en una

conversación su interlocutor quiera demostrar que sabe más que los demás y solo se pase hablando de sí mismo, de sus experiencias, de lo bien que hace todo? Aparte de que es la mejor forma de caer mal, es una falta de respeto a la inteligencia de las personas con las que conversa.

Es posible que a la luz de estas tres claves notemos que nuestras conversaciones podrían ser mejores, más fértiles, más iluminadoras para los demás. ¿Y hace falta que sean así? Sí, porque siempre podemos dar algo bueno a todos, a ese hijo que tiene un problema, a ese amigo que está pasando por un momento malo, a ese colaborador que está desmotivado, a ese cliente que no está satisfecho. Por tanto, como aconseja el profesor Álvarez de Mon, hemos de “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”.



LA AUTORA

Patricia León González es máster en Dirección de Empresas MBA por el IDE Business School, Ecuador, y licenciada en Sistemas de Información por la Escuela Superior Politécnica del Litoral. Es directora de Desarrollo Institucional del IDE Business School y editora general de Revista Perspectiva.