



Para que nuestra conversación sea realmente inspiradora necesitamos capacidad de argumentación pero, antes que nada, mucha empatía para conectar con la persona que tenemos enfrente

Al finalizar esta semana una de mis sesiones en el **PDG**, uno de los participantes espetó: **“Nuria, parece que siempre acaba todo con una conversación”**. Y es que tras muchas discusiones de casos, el primer paso acostumbra a ser ir a hablar con alguien. Pero **la conversación nunca es el final, es el principio**.

La conversación es el principio en dos sentidos: el primero es **mejorar el diagnóstico de un problema**, recogiendo nueva información, nuevos datos, y escuchando otra “campana”, otra voz, que nos amplíe nuestra perspectiva.

En un segundo sentido, es **el principio de una relación que empezamos a construir, o el de una relación donde se perdió la confianza y con la nueva conversación empezamos a re-construir**.

Como señalaba este PDG, **todo conflicto** puede acabar llevándonos a una **conversación**. Dependiendo de **cómo la gestionemos**, reconstruiremos la relación de confianza o acabaremos cristalizando el conflicto (pero **no perdamos la esperanza!!!!** Porque el cristal también puede romperse... con **otra conversación...** seguida de un **nuevo modo de hacer las cosas**).

“Escoge una conversación que tengas pendiente... ¡y hazla inspiradora!” Así acaba la charla de **Álvaro González-Alorda** que hoy quiero compartir con vosotros (y que podéis ver y escuchar en el video del final de este post). Comparto con él -y así lo explico en mis sesiones- que

para que nuestra conversación sea realmente inspiradora necesitamos **capacidad de argumentación** pero, antes que nada, mucha **empatía** para conectar con la persona que tenemos enfrente (con sus emociones, su marco de referencia y su visión del problema).

Cuatro puntos son los fundamentales a recordar:

- **Ponte en el lugar del otro.** En todos los idiomas hay traducciones del “*ponerse en la piel del otro*”, “*calzarse sus zapatos*”, ponte en su lugar para entender su realidad.
- **No juzgues**, (“y no serás juzgado”), porque si lo haces, quizás estás siendo injusto (te faltan datos...), y puedes hacer daño a otros y a ti mismo.
- **Escucha activamente** al otro. No te quedes sin preguntar, interesarte, pedir aclaraciones, confirmaciones...
- **Y... busca los hechos.**

Os reto a que, esta misma semana, tengáis al menos una de esas **conversaciones importantes** que tenéis **pendientes** (con un superior, con un amigo, con un hijo, con un colaborador...). Para conseguir que esa conversación sea inspiradora, este **video** va a seros de ayuda seguro. Avanti!

Nuria Chinchilla, en blog.iese.edu.