

# RELACIONES A TRAVÉS DE CONVERSACIONES

OPINIÓN • *MARKETING*



¿Existe una receta que me permita afrontar cualquier conversación, por más complicada que esta sea?

Luis Huete

**L**a conversación más importante que tenemos que afrontar es la que mantenemos con nosotros mismos. Algunos autores, de hecho, la consideran la única que tenemos y a la que eventualmente invitamos a los demás. Siendo esto una exageración, no deja de tener un aspecto cierto: lo que nos decimos influye decisivamente en cómo afrontamos las relaciones con los demás (especialmente las conversaciones). La conversación interior es el cincel con el que labramos a diario nuestro cerebro.

Por tanto, la primera honestidad, y el sentido de la elegancia, debe ser con nosotros mismos. Y en esto, paradójicamente, lo que nos ayuda muchas veces es la calidad de nuestra compañía, de nuestras amistades, de aquellos que hemos elegido para acompañarnos en la vida. Vendría a ser un círculo virtuoso: las amistades ayudan a ir al fondo de las cosas que nos pasan, a ser más honestos con la realidad y con nosotros mismos. Y esto, a su vez, nos permite mejorar las relaciones con quienes nos rodean. Y vuelta a empezar: círculo virtuoso o círculo vicioso si el sentido es el opuesto.

Una de las características principales de una conversación es que puede ser impredecible. La preparamos lo mejor posible, estudiamos qué giros puede tomar, las posibles reacciones del otro, y, aun así, nos sorprende. Pasan cosas

que escapaban a nuestro cálculo.

De hecho, uno de los mayores miedos que podemos tener es, precisamente, que en algún momento no sepamos qué decir, por la reacción del otro, por un dato nuevo que desmonta lo que pensábamos. Nos ha sucedido a todos con mucha frecuencia y puede desalentar un poco. Nos preocupa perder el control, que pase algo inesperado que no sepamos gestionar, que ocurra algo que nos haga sufrir o sobre-reaccionar.

Ya sabemos cómo esos miedos, si no tomamos conciencia de ellos, deciden por nosotros. La pregunta es clara: ¿existe una receta que me permita afrontar cualquier conversación, por complicada que esta sea?

**[Durante las conversaciones] nos preocupa perder el control, que pase algo que no sepamos gestionar, que ocurra algo que nos haga sufrir (...).**

La respuesta es equívoca: si lo que pretendemos es controlar una conversación, conseguir sacar siempre lo que buscamos, podemos recurrir a técnicas de negociación, persuasión y derivadas. Pero

no es de lo que estamos hablando: en las conversaciones verdaderamente importantes, convencer al otro de algo está completamente supeditado a otros elementos; por ejemplo, a que ambas partes sean completamente honestas y colaborativas. Estamos hablando de relaciones y de las conversaciones que las construyen.

Pero lo cierto es que sí existe una receta que permite expresar al máximo cualquier conversación: estar presentes, aquí y ahora, con la atención focalizada completamente en la conversación. Puede

parecer obvio, pero muchas conversaciones fracasan porque realmente no han tenido lugar: se han intercambiado palabras, pero la atención y el resto de los sentidos de uno o de los dos estaba muy lejos de ahí.

¿La clave? Lo presentes que estemos. Lo atentos que nos mantengamos a quien tenemos delante. Aunque rebatamos lo que dice, aunque lo que respondamos sea duro, si estamos presentes, el mensaje es claro: independientemente de lo que nos digamos, existe un aprecio objetivo y un respeto grande hacia el otro. Una persona que está presente completamente en una conversación parece decir todo él un claro “me importas” a quien tiene delante.

La comunicación no se limita a las palabras: hablamos por la boca, por los ojos, por el cuerpo. Incluso fijándonos solo en el canal oral, las mismas palabras entonadas de forma distinta pueden decir cosas opuestas. Este es otro aspecto que escapa en parte de nuestro control: muchas veces nuestro interlocutor no sabrá expresar lo que piensa de forma clara para nosotros; o nosotros no sabremos entenderlo bien. Aquí es donde se vuelve a ver la importancia de ese estar presentes: no basta escuchar las palabras. Si queremos escuchar el mensaje real, completo, seguramente no bastan las palabras. Quizá la persona que tenemos delante está diciendo A, pero todo lo demás en él nos comunica B. Sin estar presentes, por mucho que oigamos las palabras podemos no estar oyendo el mensaje. ■

Luis Huete

Profesor de IESE Business School  
Founder Huete&Co