



Conversaciones cruciales

Dr. Ivan Misner®

La mayoría de nosotros ha escuchado la frase "*No es tanto lo que dices, sino cómo lo dices lo que realmente importa.*" Yo aprendí por las malas lo cierto que es esa frase. Las conversaciones pueden ser complicadas, sobre todo cuando una o varias de las personas implicadas están enfadadas.

Cuando empecé a trabajar en BNI® a mediados de la década de 1980, sólo había un par de Grupos cuando la organización estaba en su fase inicial, y era lo suficientemente pequeña como para poder hacer visitas personales a las reuniones de los Grupos. Un día, recibí una llamada del Presidente de un Grupo que me preguntó si podía ir a su próxima reunión y ofrecerles algunas ideas sobre cómo podían mejorar, ya que estaban teniendo algunos problemas para que su Grupo de networking funcionara de forma fluida y eficaz.

Me alegraba ayudar en lo que pudiera, así que fui a su siguiente reunión, me senté y observé. Cuando el Presidente del Grupo me llamó al frente de la sala y me pidió que ofreciera mi opinión, me puse de pie y comencé a repasar mi lista de sugerencias y cambios que deberían hacer para mejorar su eficacia. De repente, uno de los Miembros del Grupo levantó la mano y dijo: "Disculpe, pero ¿Quién se cree que es para entrar aquí y decirnos todo lo que cree que estamos haciendo mal?"

Responder o reaccionar

¿Cómo he respondido? No respondí... Reaccioné. Seguí mi reflejo, que fue defenderme, diciendo que yo era el Fundador de la organización. Intenté argumentar que mis argumentos eran válidos y que debían escuchar lo que tenía que decir si querían mejorar. La forma en que lo manejé fue completamente ineficaz porque en una situación tensa en la que alguien estaba obviamente muy molesto y ya estaba convencido de que yo era el enemigo, no tenía ninguna estrategia para guiar la conversación en una dirección positiva y centrada en las soluciones.

Ese día, en mi viaje de vuelta a casa después de la reunión, me pasé los primeros veinte minutos lamentando lo grosera que fue esa persona conmigo. Me había levantado temprano para ir a la reunión de su Grupo, haciendo un hueco en mi día para ir más allá y ayudarles. En la intimidad de mi propio coche, con la sangre hirviendo, conduje a través del tráfico, murmurando varias palabras.

Entonces empecé a calmarme y a pensar en cómo podría haber manejado la situación de forma diferente y fue durante ese mismo viaje en coche cuando se me ocurrió la política corporativa de BNI® sobre la atención al cliente y la gestión de las quejas de los clientes. Aquí están algunos de los puntos de esa política.

Puntos importantes:

- Recuerda que a la gente no le importa lo que sabes hasta que saben lo que te importa.
- Escucha y deja que hablen. Luego... escucha, escucha, escucha.
- Haz preguntas. Luego... ¡escucha!
- Reconoce la información.
- Comprende su queja y pregunta cómo puedes ayudar.
- Haz un seguimiento.
- Dale las gracias.
- Recuerda que la diplomacia es el arte de dejar que otra persona se salga con la suya. Sé diplomático.

Algunos años más tarde, encontré el libro “Crucial Conversations”, que enseña a las personas a prepararse para situaciones de alto riesgo, a transformar la ira y los sentimientos heridos en un diálogo poderoso, a crear situaciones en las que es seguro hablar de casi cualquier cosa, y a ser persuasivo y no abrasivo.

Algunas de las tácticas y estrategias del libro están en línea con lo que he señalado para la política de BNI® sobre el manejo de situaciones tensas. También tiene tácticas adicionales que son inmensamente útiles para asegurar que lo que sea que estés tratando de decir en cualquier situación determinada se presente de la mejor manera posible (es decir, “cómo lo dices”) para lograr los mejores resultados posibles para todos los involucrados.

Creo que TODAS las conversaciones son cruciales en algún nivel, porque una vez que dices algo no puedes retractarte y decir lo incorrecto, ya que, puede tener repercusiones negativas. Ya sea que estés conversando con tus compañeros de tu red, con tus socios de negocios o con tus seres queridos más cercanos, siempre es mejor saber lo que quieres decir y cómo quieres decirlo antes de que salga algo de tu boca.

Tómalo de alguien que aprendió esto por las malas.