

INTELIGENCIA CONVERSACIONAL APLICADA A LA GESTIÓN EMPRESARIAL

“Por lo regular no recordamos lo que las personas nos dicen o hacen, recordamos cómo nos hicieron sentir.” -Maya Angelou¹-

Por: Ricardo González Escobar

Ricardo G.



Especialista en el ámbito educativo, estratega de negocios, conferencista internacional, formador de líderes y equipos de alto rendimiento en el ámbito nacional e internacional. Su capacitación y entrenamiento los ha realizado en México, Canadá, Estados Unidos y Australia. Actualmente dirige su propia empresa de capacitación además de ser el Presidente LATAM del Instituto de Neurociencia Australiano “About my Brain.” Ha sido entrevistado para programas de Televisa, TV Azteca, Radio Fórmula, El Heraldo, Canal 11, entre muchos otros. Fue Director de la Escuela Bancaria y Comercial durante 20 años. Adicionalmente conduce su propio programa “Dejando Huellas” donde entrevista a líderes de gran trayectoria. La revista Red de Negocios lo nombró Coach del Año 2021.

El ser humano es un ser social por naturaleza, la interacción humana es fundamental para las relaciones sociales en todos los ámbitos de la vida, personal, familiar y lógicamente profesional, así como empresarial.

La interacción de nuestros colaboradores y equipos de trabajo se ha convertido en un tema de vital importancia para mantener los niveles de productividad y eficiencia de una organización, incluso ahora que han establecido modalidades de trabajo presenciales, híbridas y a distancia.

¿Qué es la inteligencia conversacional?

- “Es la habilidad de crear significados compartidos de lo que necesita hacerse y la razón de esto: nos permite conectar, comprometernos y navegar con otros.
- La inteligencia conversacional es la habilidad que nos hace pasar del ‘yo’ a ‘nosotros’.
- La inteligencia conversacional es la esencia de la colaboración.”²

Hemos escuchado mucho el término **inteligencia emocional** dentro de las conversaciones dedicadas al

desarrollo del capital humano, sin embargo, la **inteligencia conversacional** es un paso hacia adelante en el entendimiento mutuo, sustentado en diferentes etapas de comunicación con la finalidad de establecer acuerdos basados en la confianza del otro.

Las conversaciones entre el líder, sus colaboradores y miembros de la organización generan reacciones neuroquímicas que afectan el comportamiento y el resultado de esas pláticas, entre ellas oxitocina o cortisol.

Oxitocina es un neurotransmisor y como tal “está implicado en comportamientos relacionados con la confianza, el altruismo, la generosidad, la formación de vínculos, los comportamientos de cuidado, la empatía o la compasión. Está relacionada con las emociones, con la inteligencia interpersonal. Por todos estos motivos la oxitocina se ha denominado «la hormona del amor», el «pegamento social», «la hormona de los vínculos».”³

Por otro lado, el **cortisol** se desarrolla y libera en el cuerpo humano cuando las señales de alerta o peligro se activan en nuestro cerebro a través de las glándulas suprarrenales, es conocido como la hormona del estrés que “altera las respuestas del sistema inmunitario y suprime el sistema digestivo, el sistema reproductor y los procesos de crecimiento. Este complejo sistema de alarma natural también se comunica con las regiones del cerebro que controlan el estado de ánimo, la motivación y el miedo.”⁴



Te has preguntado alguna vez si tus conversaciones generan oxitocina o cortisol?

La gestión eficiente del capital humano se ha convertido en el eje central del engranaje empresarial, ahora más que nunca es indispensable colaborar en conjunto para ofrecer un ambiente propicio para establecer principios de inteligencia conversacional que den herramientas para enfrentar los retos del día a día.

Algunos beneficios de establecer principios de inteligencia conversacional son los siguientes:

a) Aplicación de herramientas de escucha activa

Una comunicación nunca será efectiva, si no se cumple el principio fundamental de escuchar con atención plena el mensaje que estamos recibiendo. ¿Estas dispuestos a hacerlo?

¿Cuántos problemas y dificultades se habrían evitado aplicando este principio?, creo que nadie tiene una respuesta exacta, sin embargo, en estos momentos es indispensable considerar que debemos ser capaces de ofrecer una parte esencial de nuestro tiempo en escuchar con plena atención, centrados en el momento presente y sin distracciones, como una forma de establecer nuevos lazos de comunicación y confianza con nuestra comunidad organizacional, socios, familia y amigos.





b) Tolerancia a puntos de vista diferentes a los propios

Los momentos actuales nos han llevado a retos inimaginables, ahora más que nunca, hemos reflexionado sobre las condiciones y situaciones emocionales que están viviendo los integrantes de nuestros equipos de trabajo, los estándares de tolerancia y comprensión han tenido que modificarse y sobre todo adaptarse a las condiciones que estamos enfrentando.

En ocasiones las emociones se desbordan, afectando la objetividad y perspectiva para enfrentar los retos de cada día, es por esto por lo que se deben considerar el desarrollo de herramientas de liderazgo y comunicación como la empatía, la solidaridad y la generosidad.

Aunque estos términos no son muy mencionados en la gestión de desarrollo de capital humano, dentro de la metodología del **liderazgo humano estratégico** son indispensables para aprender sobre las emociones humanas y cómo podemos ser mejores seres humanos y líderes.

c) Innovación en las estrategias de resolución de conflictos

Los factores externos e internos de las relaciones humanas en diferentes momentos han llevado a distanciar a los seres humanos con puntos de vista opuestos, creando grandes conflictos derivados de la falta de tolerancia hacia la opinión de los demás.

Las creencias personales influyen en nuestra perspectiva de ver la vida, la tolerancia debe ejercerse como un acto de respeto a la opinión de los demás, nadie es poseedor de la verdad absoluta, estamos en un mundo

VUCA (un mundo volátil, incierto, complejo y ambiguo); debemos tener apertura a las nuevas corrientes de conocimientos, culturas y experiencias que aporten herramientas de mejora continua en nuestra gestión de proyectos, bajo esta premisa, todos tienen derecho a expresar su opinión, en un ámbito de respeto.

d) La negociación basada en un modelo de confianza.

Alguna vez escuche decir “en una negociación, siempre soy el ganador”, ¿qué opinas al respecto?, ¿será cierto?, ¿es indispensable salir vencedor de una negociación?

Mi experiencia me ha llevado a identificar que la negociación es fundamental en la inteligencia conversacional, basada en un modelo de confianza que ofrezca a la contraparte la opción de obtener un acuerdo satisfactorio, sin vencedores absolutos.

Nunca es tarde para dar una nueva visión a tus herramientas de liderazgo que mejore la gestión empresarial, este es tu momento; nuestras empresas, emprendimientos, lo necesitan y por sobre todas las cosas, no dejes de valorar y reconocer el valor de cada uno de tus colaboradores y sus aportaciones a la organización. **Recuerda que en comunidad nos volvemos más fuertes. RDN**

REFERENCIAS

(1) Maya Angelou

(2) Judith E. Glasser, *Conversational intelligence*.

(3) Gema Lendoiro, Oxitocina, la hormona responsable del amor, <https://www.abc.es/familia-padres-hijos/20150418/abci-oxitocina-parto-feliz-201504161753.html>

(4) Control del estrés, Mayo Clinic, <https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/stress/art-20046037#:~:text=El%20cortisol%2C%20la%20principal%20hormona,sustancias%20que%20reparan%20los%20tejidos>