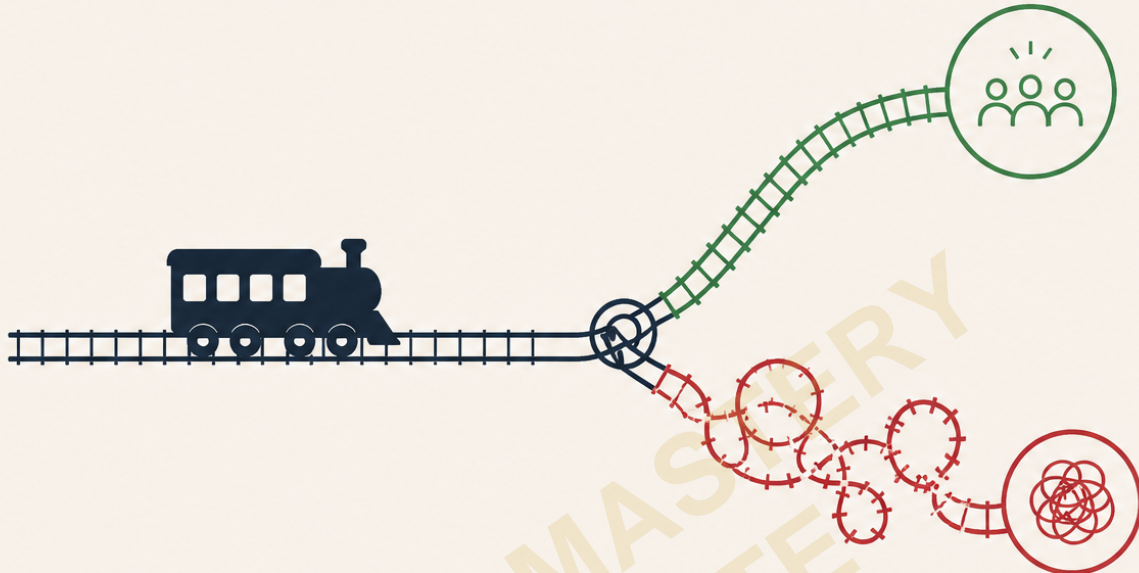


LA COMUNICACIÓN

EL HILO QUE GENERA EL
CONFLICTO O LA SOLUCIÓN



Las empresas son, por definición, ecosistemas humanos. Y donde hay seres humanos, hay **conflicto**. Es una realidad ineludible. Aunque a menudo lo asociamos con diferencias económicas, luchas departamentales o problemas de liderazgo, mi experiencia me ha enseñado que la mayoría de estas fricciones tienen una raíz común y profunda: **la comunicación**. O, más precisamente, lo que Peter Drucker tan acertadamente señaló: "Lo más importante en la comunicación es escuchar lo que no se dice."

Invertimos mucho dinero en construir cohesión, en organizar eventos de team building y experiencias que nos hagan sentir parte de algo. Y está bien, es necesario. Pero a menudo pasamos por alto una herramienta mucho más fundamental y poderosa (y barata) para gestionar esos conflictos inherentes: **la escucha**.

No la escucha para responder, para defenderse o para justificar. No la escucha desde el ego o la necesidad de ganar. Hablo de una escucha profunda, aquella que busca comprender qué está ocurriendo verdaderamente en el discurso del otro.

Los lingüistas lo tenemos claro: escuchar es intentar desentrañar la intención, el significado subyacente. Parece una sutileza, pero es crucial. Los líderes más efectivos que he conocido siempre ofrecen espacio para que el otro termine de hablar. Saben que una frase aparentemente agresiva puede ser una petición de ayuda disfrazada, o que una crítica esconde una frustración profunda.

Cuando una persona se siente genuinamente comprendida, la dinámica de la conversación se transforma. El ego se reduce, la tensión pierde fuerza y, como bien señala Craig Weber, emergen dos pilares para las conversaciones difíciles: **la curiosidad y el candor**. Es lo que Stephen Covey resumió magistralmente: "Busca primero comprender, y luego ser comprendido."

Esta no es una habilidad blanda; es una competencia esencial que debería enseñarse con la misma seriedad que el liderazgo o las ventas. Porque la comunicación es mucho más que transmitir información; es el vehículo para gestionar emociones y alinear expectativas. Cuando un líder se enfrenta a un conflicto interno, la solución más eficaz no siempre es la intervención inmediata. Es la observación de la **cadena de comunicación**, porque muy a menudo, el conflicto no nace de un problema objetivo, sino de interpretaciones acumuladas, falta de reconocimiento o una sensación de amenaza.

Así que, volviendo a ese punto de partida, a la ineludible realidad de que las empresas están llenas de seres humanos y, por lo tanto, de conflictos, la característica más importante para un líder, la brújula más fiable para navegar esas aguas turbulentas, no es la autoridad ni la visión estratégica en solitario. Es, y siempre será, **la escucha**. Porque es en la capacidad de escuchar lo que no se dice donde reside el verdadero poder para transformar el conflicto en comprensión.

ACTIVIDADES:

Responde usando el subjuntivo y el condicional

¿Cuáles deberían ser las cualidades de un buen líder?

Si fueras líder en una empresa, ¿qué priorizarías con tu equipo?

Elabora una redacción de 150 palabras sobre este tema

¿Por qué la escucha es importante?

SPANISH MASTERY
INSTITUTE