



Análisis

DANIEL HALPERN
Director Tren Digital UC

LAS 4 CLAVES COMUNICACIONALES PARA CONSTRUIR Y NO DESTRUIR RELACIONES

Las buenas relaciones no ocurren por accidente. Se trabajan. Una amiga que recién se divorció me lo explicó claramente. Le pregunté si había dejado de amar a su ex y me dijo que no: "Aún lo amo". ¿Era la persona para ti? "Sí"... ¿Dejaste de creer en la familia? "No, creo que es como más felices somos". No entiendo: "Lo amas, era para ti, crees en la familia... ¿Entonces qué pasó?". "Amigo: ¿Has escuchado el concepto de regar la plantita? Bueno, yo dejé de regarla... Eso pasó".

La química funciona, pero no es para siempre. Y muchas veces es uno el que debe trabajarse para nutrirse de las relaciones con los demás. Sobre todo cuando hay conflictos. El problema es que la mayoría de las veces no respondemos asertivamente o los ignoramos y esperamos verlos desaparecer. La mala noticia es que el tiempo solo los agrava. ¡Es como la gota que colma el vaso! Si no los resolvemos, terminan pudriendo la armonía en el hogar o en el ambiente laboral.

Es fácil decirlo... ¿Pero qué sucede cuando se hace imposible tratar con tu pareja? ¿O cuando tus colegas en el trabajo te pelan, se atribuyen el mérito de tu trabajo o intimidan a los demás? ¿O cómo le respondes al jefe cuando te sobrecarga de trabajo, te humilla y desconoce tu labor?

Los estudios indican que las personas que abordan los conflictos piensan antes de responder, desarrollan habilidades para iniciar un diálogo asertivo y se comunican constructivamente, tienen muchas más posibilidades de ser escuchados y correspondidos. Cuatro ideas de la literatura:

No comiences el diálogo con la palabra "tú". El "tú" pone al otro a la defensiva. "¿Alguna vez te han dicho: Tú no te haces responsable de tus errores?". Seguro que te ofendiste e incluso contraatacaste en vez de relacionarte: es imposible tener una conversación productiva si se comienza con una acusación.

Evita las palabras "siempre" o "nunca". Cuando dices: "Tú siempre..." o "Tú nunca...", la otra persona se centra más en esa palabra que en el punto que estás transmitiendo y se pone a la defensiva.

Mantén el foco en el "yo". Inicia la conversación con una declaración que describa cómo te afectó el evento y darás una impresión más constructiva:

"Me dolió cuando me dijiste delante del cliente que cometía muchos errores". Puede ser que el otro ni siquiera supo por qué te molestaste.

Responde integrando las palabras de los demás. Al hablar con los puntos clave del otro, se muestra comprensión, entendimiento y una mayor preocupación. Y si validas el punto del otro, aumenta la posibilidad de ser escuchado y correspondido.

Lo increíble es que las mismas palabras que destruyen también construyen.