

# CÓMO RESOLVER CUALQUIER DISCUSIÓN O CONFLICTO

---

La fórmula sencilla de comunicación  
para evitar cualquier discusión

# 1 ER PASO

---

SABER SI TIENES QUE  
PARAR DE LEER AQUÍ  
O SI SEGUIR

# 1 ER PASO

## Saber si tienes que parar de leer aquí o si seguir

Primera toma de contacto para que decidas si seguir leyendo, ¡para que no pierdas el tiempo! Que en mi caso, me aterra.

Entonces debes seguir leyendo...

Si te sientes identificado con los comentarios que aquí abajo te traigo:

*"Digo las cosas mil veces"*

*"El otro se ofende"*

*"No me atrevo a comunicarme"*

*"Mi mensaje no genera el impacto que en un primer momento espero y quiero"*

*"El otro me interrumpe"*

*"Nada más comenzar a hablar ya no está de acuerdo"*

*"Al principio, si convenzo a la otra persona, sí que funciona, pero con el tiempo vuelve a suceder lo que con mi comunicación he intentado corregir o cambiar"*

*"No aceptan mis propuestas"*

*"El otro consigue des-argumentarme"*

*"Cada vez que me comunico, pienso en mejores formas de haberlo hecho, o incluso a veces me siento mal"*

He querido señalarte algunas de los mensajes que escuchamos en nuestras sesiones cuando formamos en comunicación a diferentes personas de distinto gremio.

Entonces debes continuar leyendo...

Si quieres ser más dueña del impacto que generas en el otro, aunque no creas que los comentarios de arriba te representan.

No pares de leer...

Si estás conforme con tu estilo de comunicación, pero te gustaría seguir creciendo y seguir disfrutando de tu comunicación y de tus relaciones sociales.

Pero, ¡DEJA DE LEER...!

Si crees que no tienes nada que cambiar de tu forma de comunicarte.

Si crees que tu comunicación depende de ti en un 5% y del otro en un 95%, aunque confiamos en que con este e-book cambies de paradigma, nosotros confiamos en ello.

Si te caemos muy muy mal... aunque bueno, quizás no sea motivo suficiente...

Así que parece que no es tan fácil dejar de leer...



# 2<sup>DO</sup> PASO

---

DECIDIR SI QUIERES  
CAMBIAR TU  
COMUNICACIÓN O NO

## 2<sup>DO</sup> PASO

### Decidir si quieres cambiar tu comunicación o no

Primero tendremos que desaprender para aprender, o al menos, ser conscientes de que podríamos comunicarnos mejor de lo que lo hacemos.

Poseemos la capacidad de hablar, pero eso no significa que sepamos cómo sacarle la mayor rentabilidad. Así que primera idea a interiorizar... ¡no nos comunicamos bien! O podríamos comunicarnos mejor.

El impacto que generamos, la reacción del otro, o las cosas que conseguimos, depende en gran medida de nuestra forma de elaborar el mensaje.

Así que, si nos adueñamos de este primer paradigma, estaremos más cerca de generar el impacto que deseamos, de que la persona que reciba nuestro mensaje nos vea como alguien más atractivo, que se sienta a gusto e influenciado por nosotros, y como consecuencia, que vayamos alcanzando los objetivos que nos propongamos. Siempre que nuestro objetivo no sea ser el primer hombre que pise la luna, se nos adelantó Neil Amstrong.

Y para que me creas un poquito más, te voy a contar un chascarrillo, que recojo del libro de un amigo de la casa Pau Navarro.

*¡Chascarrillo!*

*Estaba una pareja de Albacete discutiendo sobre si era ilícito fumar o no mientras rezaban, claramente ellos querían fumar. Entonces decidieron ir a preguntárselo al cura de Albacete.*

*Fue el hombre a la parroquia y le preguntó al cura:*

*- Padre Anselmo, tengo una duda, yo, si estoy rezando, ¿puedo fumar?*

*- Pero Hijo, ¡claro que no! ¿Cómo vas a ensuciar ese momento sagrado de esa forma? Bajo ningún concepto*

*Llego el hombre muy triste, y le comentó a su mujer lo sucedido con el cura. La mujer, no habiéndose quedado satisfecha, le dijo a su marido: Ay Pepe, déjame que sea yo la que vaya a hablar con el Padre Anselmo.*

*Entonces fue la mujer a hablar con el padre.*

*- Buenas Tardes Padre Anselmo, tengo una inquietud que comentarle. ¿Mientras estoy fumando puedo rezar?*

*- Pero Hijo, ¡qué preguntas me haces! Claro que sí, todo momento es bueno para rezar!.*

(Readaptación del chascarrillo del libro de Pau Forner Navarro – Dirige tu vida)

Entonces, llegados a este punto, ¿te sientes responsable del impacto que generas? ¿No eres de los que justifican su conducta o su estilo de comunicación diciendo “soy así”? Entonces estás en nuestro barco.

Estoy segura que ahora te será más fácil poner en marcha la herramienta que te daré en este e-book.

Además habiendo interiorizado este primer paradigma, que habla de la responsabilidad respecto a nuestra comunicación, de eliminar la creencia errónea de que nos comunicamos bien, podrás utilizar este recurso para que te sea más fácil alcanzar tus objetivos, y conseguir que lo que digas tenga un impacto positivo, y que la propuesta que lances sea, con mayor probabilidad, aceptada.

Y ahora nos toca pensar ¿Cuántas veces tu mensaje no ha generado el impacto que esperabas?. Te animamos a responsabilizarte del impacto que generas, entendiendo que a través de la comunicación y tras poner en marcha la herramienta de la asertividad, la probabilidad de que surja lo que esperas aumenta. ¡Seguimos!.



# 3ER PASO

---

¿PREPARADO PARA  
INTERIORIZAR  
LOS PARADIGMAS  
BÁSICOS?

# 3 ER PASO

## Aprender los paradigmas básicos

Te voy a dar una herramienta práctica y sencilla, para que puedas comunicarte de manera eficaz, pero antes, veo necesario que interiorices algunos conceptos y paradigmas claves.



### EL TRIÁNGULO DE LA COMUNICACIÓN

#### CONFIANZA

Para que nuestro mensaje llegue a la persona que tenemos delante la confianza debe construirse desde dos direcciones. Una primera centrada en la credibilidad y honestidad de nuestro mensaje. Y una segunda centrada en la comodidad que experimenta la persona que tenemos delante, así como en la imagen de sí mismo que nosotros reafirmamos con nuestro mensaje. Me explico.

Respecto a la credibilidad, nos creemos más a la persona en la que confiamos y tendemos a dejarnos influir por esas personas que conocemos. En este sentido, nuestro mensaje, para que pueda ser digerido tendrá que ser creíble, basado en la honestidad y con una carga positiva y constructiva, donde se pueda apreciar mi capacidad resolutoria, que ayude a que la persona se crea mis propuestas y que confíe en ellas.

Respecto a la comodidad, tenemos que responsabilizarnos de que el otro no ponga barreras entre él y yo, que no tenga miedos, que se sienta libre, que las emociones que experimente sean sosegadas y positivas. La comodidad nacerá también de lo coherente que se sienta el otro cuando está con nosotros, donde nosotros le permitimos reafirmar la imagen que él tiene de sí mismo. Por ejemplo, si yo me considero una persona responsable, profesional y dinámica, o al menos me gustaría serlo, el comunicador tiene que reflejar que yo soy así.

Verás más adelante cómo denotar y despertar en el otro la confianza.

#### IMPACTO

Estamos infocados, ¿qué quiere decir esto? Que constantemente estamos recibiendo información, que desconectamos muy rápido, que necesitamos que algo nos llame la atención para que queramos seguir escuchando, para que aceptemos propuestas o para que queramos cambiar cualquier conducta o actitud.

El impacto, dentro de la comunicación, se traduce en beneficios y ventajas, así como en pérdidas y consecuencias

negativas que tras nuestra comunicación la persona perciba que va a tener, ya sea porque las transmitimos o no explícitamente. Que tras nuestra propuesta él perciba que puede ganar algo tras confiar en mí, o que por el contrario, puede perderlo.

Tanto los beneficios como las pérdidas tienen que incumbir a la persona que tenemos delante. Que él se sienta participe de lo que está pasando, de lo que nosotros nos responsabilicemos de transmitir.

## **FACILITACIÓN**

La persona que nos escucha tiene que entender la finalidad y el objetivo de nuestro mensaje. No podemos permitir que el otro se esfuerce en entendernos, nos gusta lo fácil, lo accesible. Cuando ofrezcamos una propuesta tendrá que entender los pasos concretos que tendrá que dar. Tenemos la responsabilidad de ser nosotros quienes exponamos todas las facilidades.

Como habrás visto, no paro de nombrar la responsabilidad. Y es que creo que la reacción que el otro tiene, en un alto porcentaje, depende de cómo elaboremos nuestro mensaje. Si conseguimos responsabilizarnos seremos más dueños de las reacciones del otro, del impacto que genero y de los beneficios y metas que voy obteniendo.



# 4 TO PASO

---

¿PENSAMOS  
REALMENTE ANTES DE  
LANZAR EL MENSAJE?

# 4 TO PASO

Si la comunicación sirve para alcanzar nuestros objetivos... ¿tienes definido tu objetivo?  
¿Pensamos realmente antes de lanzar el mensaje?

Solemos comunicarnos de manera automática, reaccionando, más que actuando. En todo proceso de comunicación para tener el control tendremos que desactivar el piloto automático, ser conscientes de qué quiero conseguir tras comunicarme. Para así poder definir ese objetivo y transmitirlo. Si yo no lo tengo claro, ¿cómo voy a pretender que el otro lo entienda y que me ayude a alcanzarlo?.

Entonces, habrá que plantearse ¿qué quiero conseguir? *"Me apetece que el equipo sepa de memoria la asertividad"*, que por cierto, sería maravilloso. Entonces ¿qué necesito pedirles para que eso se vaya a cumplir?.

Tu objetivo debe estar definido, y a su vez, debe concretarse en objetivos más concretos y específicos, que sea lo menos abstracto posible. Seguramente lo primero que te aparezca cuando reflexiones sobre tu objetivo sea... *"Quiero que mi relación de pareja vaya bien"*, *"quiero que se me respete en el trabajo"*, *"quiero que mi equipo venda más"*, *"quiero que mis compañeros se comuniquen mejor"*... etc. Éstas podrían ser algunas de las respuesta ante la pregunta ¿qué quiero conseguir? Voy a ayudarte a concretarlo mejor:

## PREGUNTAS PARA CONCRETAR TU OBJETIVO

Qué quiero conseguir	Que mi relación de pareja vaya bien
Cómo lo puedo conseguir	Pidiéndole que hagamos planes independientes el uno del otro (al menos un vez al mes)  Comentando las cosas que nos molestan cuando aparezcan, cada dos domingos cuando estemos desayunando juntos.  Reforzarnos y valorarnos una vez por semana ¡ETC!

# 5 TO PASO

---

COSAS QUE  
SABOTEAN MI  
OBJETIVO DURANTE  
MI COMUNICACIÓN

# 5 TO PASO

## Cosas que aparentemente no dependen de nosotros, pero que influyen en el resultado de nuestra comunicación

Por la suma de algunos elementos, no conscientes, llegamos a elaborar una actitud automática que hace que nuestro mensaje pueda estar sesgado, independientemente de lo bien que lo tenga preparado. Los dos elementos que he querido traerte son los *a priori* y las expectativas.

Si prestas atención a estos elementos, seguramente conseguirás hacerte más dueño de tu mensaje y de las emociones que con éste puedan despertarse.

Antes de comenzar a comunicarte será interesante, ¡y bonito! entender qué imagen te está generando la persona que tienes delante, quién parece ser en función de su aspecto, de cómo gesticula, del tipo de mensajes que haya empezado a emitir o de la información que tengas previamente de esa persona. Los *a priori* se van aglutinando en función del número de interacciones que hayas tenido con dicha persona. Todo esto termina desencadenando una relación pre-establecida, la cual viene marcada por la experiencia y por los prejuicios, tanto negativos como positivos que hayamos ido asociando.

Este elemento, tan complejo en realidad, termina saboteando la finalidad que en un principio te ha llevado a comunicarte.

¡Y tenemos otro saboteador! Las expectativas, que se traducen en lo que creo que va a suceder.

### POR EJEMPLO

*"Si hoy acudo al médico, a las 12 del mediodía, veo que la sala está llena de gente y qué se están quejando constantemente, termino pensando..."*

1. *"Pienso que la médica que me espera en consulta estará cansada y estresada, e incluso que lo primero que querrá será atenderme rápido sin preocuparse demasiado"* (expectativa).

Entonces entro en el box, un poco malhumorada, por haber esperado 1 hora, le comento rápidamente qué me sucede. Ella hace su trabajo, y me deriva al traumatólogo, en el mejor de los casos.

2. *"Puede estar cansada, porque lleva aquí desde las 8 de la mañana, donde además la gente (algo normal) vomita sus malestares buscando una solución, quizá puede entonces necesitar que a ella también la tengan en cuenta"* (expectativa).

Entonces entro en el box y lo primero que le pregunto es *"Buenos días Doctora, ¿Qué tal está? ¿Cómo lleva la mañana?"* Y además le digo, bromeando, *"me apostaría el dedo gordo del pie a que nadie le ha preguntado cómo se encuentra usted"*. (Me apuesto el dedo gordo y no el cuello por si resulta que alguien ya se lo había preguntado, tampoco estoy tan loca).

Sucede que se abre conmigo, me agradece la pregunta, me trata con mucho respeto, donde además de revisar mi pie, me muestra un libro para que yo entienda la fisiología de mi pie. Le digo que es muy interesante, le hago preguntas, ella incluso disfruta contándome y mostrándome todo lo que conoce.

Me deriva al traumatólogo, me da cita para una radiografía y nos despedimos con una sonrisa las dos en la cara, yo agradeciéndole por supuesto la atención con la que me ha tratado, y ella con un *"nos vemos pronto"* y un *"gracias por interesarte por mi nada más entrar"*.

Esto es un ejemplo de esas expectativas, de la fuerza que tienen y del cómo terminan teniendo nuestra conducta con una determinada predisposición, que hace que lo que temo pueda llegar a pasar. A eso los psicólogos le llamamos profecía auto-cumplida.

Confío tan ciegamente en lo que creo que va a pasar, que termina sucediendo, y me digo, *“qué intuitivo, lo sabía”* y quizá no nos demos cuenta de que cada uno de nosotros tenemos cierta responsabilidad sobre lo que termina sucediendo. Dejamos que en lugar de nuestra finalidad, se comunique nuestra expectativa (nuestra ficción) y eso hace que deje de comunicarme con la persona que tengo delante.

## PREGUNTAS PARA CONCRETAR TU OBJETIVO

<p>LOS APRIORIS</p>	<p>¿Qué me transmite la persona que tengo delante? ¿En qué aspectos estoy poniendo mi foco de atención? ¿Cómo me estoy sintiendo? ¿Qué imagen tengo de esa persona? ¿Qué atributos creo que le definen? ¿Cómo esa idea que tengo de esa persona puede influir en mi comunicación?</p> <p>Solución: Vamos a identificar aspectos de esa persona que nos llamen la atención en positivo, que nos gusten.</p>
<p>LAS EXPECTATIVAS</p>	<p>¿Qué anticipo que va a pasar? ¿En qué me baso para pensar eso? ¿Cuáles podrían ser otras alternativas?</p> <p>Solución: ¿Qué puedo hacer para generar una profecía auto-cumplida positiva? Elaborar mensajes que me permitan instaurar esa expectativa positiva</p>



# 6 TO PASO

---

EL PRIMER  
MOVIMIENTO VERBAL

Muchas veces estamos demasiado prendados de nuestro objetivo, sin darnos cuenta del contexto que nos rodea, pero no solo del lugar, sino de las emociones y sensaciones que van ligadas a ese contexto.

Nuestro mensaje debe adaptarse y ajustarse a lo que tengamos alrededor. Igual que un aumento de sueldo jamás se me ocurriría pedirselo a mi jefe en el ascensor de mi oficina, con el resto de mensajes tendremos que hacer lo mismo. Tenemos que entender y utilizar el contexto a nuestro favor, para que éste también nos facilite la comunicación.

Antes te he hablado de la responsabilidad que tenemos cada uno de nosotros a la hora de generar un impacto determinado dependiendo de cómo elabore el mensaje, pero este impacto también dependerá del contexto que nos enmarque, así como del estrés que haya en ambiente, de la agitación que haya, de lo fácil que puede resultar un mensaje dependiendo del tiempo que tenga la persona para escuchar lo que vaya a decirle, del ruido que haya en el lugar, etc.

Entonces, cuando vayas a elaborar un mensaje en el que tengas un objetivo en concreto, tendrás que observar el lugar físico en el que te encuentras y también el ambiente que predomine en ese lugar. La responsabilidad no tendrá que ver tanto con cambiar ese "estrés ambiental" sino con el momento y el lugar que yo elijo para comunicar mi mensaje.

En el título he nombrado el primer movimiento verbal, ¿a qué me refería? Cuando quiera comunicar algo será fundamental allanar al terreno, pedirle ayuda a la otra persona para que me deje comunicarme libremente. En una conversación muchas veces nos interrumpimos y entorpecemos, podemos adelantarnos a esto, para poder evitarlo.

Te animo a lo siguiente: *"Pablo, te he pedido que vinieras a desayunar conmigo porque me apetece contarte algo, para proponerte algo, que creo y espero que te vaya a gustar, me apetece mucho conocer tu opinión al respecto, pero necesito que antes de decir nada, me escuches y me permitas acabar de contarte"*.

*"Carmen, me encantan los domingo contigo, creo que de nuestras rutinas es de las cosas que más me gustan, y me gustaría aprovechar este ratito para comentarte una cosa que percibo de nuestra relación, sé que querrás aportar tu opinión, pero me gustaría que me dejaras terminar todo lo que tengo que decirte y después tú aportar todo lo que sientas y quieras"*.

A esto me refiero con allanar terreno, te sintetizo la estructura:

### ALLANANDO EL TERRENO

Contextualizar (si hiciese falta)

Agradecer de manera honesta la actitud de la otra persona y su receptividad

Pedirle ayuda para que te deje terminar el mensaje

Profetizar. Anticiparle que te gustará conocer su opinión al respecto tras tú acabar

The background is a light pink color with various decorative elements: small blue and pink squares and circles scattered throughout, and larger, semi-transparent pink and blue circles in the corners.

# 7 MO PASO

---

¿ESTÁS PREPARADO  
PARA ADUEÑARTE DE LA  
FÓRMULA MÁGICA DE LA  
ASERTIVIDAD?



Ha llegado el momento de darte la herramienta que para nosotros reúne los paradigmas fundamentales de la comunicación, la herramienta más completa, quizá la más compleja, pero la que más efectiva puede resultar. La que pone nombre a este e-book.

Quizás estés harto de escuchar “sé asertivo” o “yo soy asertivo” o “vamos a formar a nuestro equipo en asertividad”. Asertividad por aquí, asertividad por allá... En mi opinión creo que hacemos un mal uso de ese concepto y me ilusiona que conozcas nuestra idea sobre el tema, además enseñarte a utilizar mejor y de manera más provechosa el estilo asertivo y más en concreto, la fórmula.

En sesiones cuando damos esta herramienta la gente se sorprende, le ayudamos a desmontar “x” mitos, nuestro cliente se anima a probarla y comienza a recoger los frutos de poner en práctica un estilo de comunicación atractivo. Me gustaría que tú aprovecharas la oportunidad de desmontar los prejuicios que tengas sobre la asertividad, incorporando esta herramienta y utilizándola como medio para construir tu vida y tus relaciones sociales.

### **¡Y HE AQUÍ LA FÓRMULA MÁGICA!**

La asertividad se podría explicar como la tendencia a mostrar mi punto de vista de una forma efectiva, potente, sin ofender al otro y abierto a recibir argumentos que me convenzan de lo contrario. La honestidad en este estilo de comunicación cobra un papel primordial.

Muchas personas tienen miedo a decir “NO” y se quedan calladas cuando algo les molesta. Esto es propio del estilo pasivo. Otras muchas personas por el contrario mantienen un estilo agresivo, lo cual precipita el conflicto.

Aquí os mostramos la fórmula de la asertividad para poder ser fiel a vuestras convicciones y para conseguir que el conflicto no aparezca.

Es cierto que los conflictos son naturales en las relaciones sociales, pero cada uno tiene la responsabilidad de gestionarlo e incluso de prevenirlo.

Es necesario adoptar un estilo asertivo para mantener intacta nuestra autoestima y para que las emociones negativas no lleguen a producirnos malestar. También para que no sean esas emociones las que definan nuestras acciones ni interacciones sociales. Y sobre todo, para conseguir aquello que nos proponemos. Es además un estilo adaptativo, pues resulta eficaz para cualquier contexto y situación.

## **PASOS DE LA HERRAMIENTA**

### **1. AFIRMACIÓN REAL**

Este primer paso sirve para que la persona con la que estás hablando se sitúe y entienda de qué se va a hablar, dónde además se sienta cómoda. Para elaborar este paso tendremos que buscar un dato objetivo indiscutible, el cual no admita debates. Nunca puede ser una valoración, a las cuales ya estamos muy acostumbrados. Lo aconsejable es que la afirmación real esté fundamentada en un dato real observable, propio de la situación que ha desencadenado el conflicto o que lo anticipa. Si no conseguimos encontrarlo podemos utilizar la comunicación subjetiva para elaborar la afirmación real, es decir, hablar desde tu percepción utilizando verbos como “creo, siento, percibo, pienso...”.

La clave en este primer paso es lograr una realidad permeable, donde el otro no se sienta atacado u ofendido donde

se tenga la sensación de estar compartiendo.

### **EJEMPLO PRIMER PASO.**

Afirmación real indiscutible:

**Situación 1.** Una trabajadora llama a oficina porque ha tenido un problema con el calefactor. "Hola Raquel, me has llamado porque se te ha estropeado el calefactor y ese tema le corresponde al técnico".

**Situación 2.** Un cliente llega tarde. "Hola Pablo, habíamos quedado a las 19h y has llegado a las 19.15h".

**Situación 3.** Notas que tu pareja está distante. "Marta, me apetece hablar contigo sobre cómo te veo esta semana, percibo que estás un poco despistada y distante".

## **2. INDICIO DE EMPATÍA:**

Entender la postura del otro, logrando incluso justificarla y valorarla en positivo. Te anticipo que este paso es complicado, pues de normal el ser humano espera que el otro cumpla sus propias expectativas y eso pocas veces sucede. Tenemos que intentar salirnos de "nuestro yo" para comenzar a observar al otro. Entenderlo, no porque queramos ser "hippies", que no está nada mal, sino porque nos conviene que la otra persona se sienta entendida y valorada para que así quiera escuchar nuestro mensaje, y por lo tanto, que quiera aceptar nuestra propuesta.

### **EJEMPLO SEGUNDO PASO:**

**Situación 1.** "¡Entiendo que irás liadísima! De hecho agradezco que hayas sido tan resolutiva e intentes ponerle solución cuanto antes a los problemas que surgen, eso me hace pensar que estás implicada y preocupada con tu trabajo, que eres muy buena profesional".

**Situación 2.** "Entiendo que te hayas retrasado por el ajetreo que tienes, pues además tu trabajo está en la otra punta de valencia, de hecho quiero agradecerte que estés aquí y que no hayas cancelado nuestra sesión, se te ve una persona comprometida con tu trabajo y preocupada por llegar a todo".

**Situación 3.** "Creo que lo normal es que tengamos días de todos, semanas donde estar mejor y peor, entiendo incluso que tengamos otras preocupaciones externas a nuestra relación, de hecho quiero valorar tu independencia y autonomía, es algo que además me encanta de tí".

¡EN ESTE PASO SE VA GENERANDO LA CONFIANZA!

## **3. EXPLICAR POR QUÉ ES UN PROBLEMA:**

Trasmitir de manera concreta por qué te resulta conflictiva o negativa la situación que ambos estáis viviendo. Tener en cuenta que aquí no podemos criticar al otro, sino explicar cómo nos sentimos, logrando que el otro también llegue a empatizar contigo.

### **EJEMPLO TERCER PASO:**

**Situación 1.** "Pero es cierto que respecto a ese tema, el experto es Jose y para mi supone una interrupción y una frustración, pues no sabré como ayudarte."

**Situación 2.** "Esto es un problema para mi pues supone retrasar mi siguiente reunión y estar incómodo pues habré estado esperándote y pensando que no valoras mi tiempo, aunque en realidad piense que no es así"

**Situación 3.** "Lo que sucede es que al percibirte así empiezo a dudar de nuestra relación e incluso a pensar que la causa de tu distanciamiento la tengo yo, sintiéndome un poco confuso y triste"

¡AQUÍ SEGUIMOS DENOTANDO CONFIANZA!

## **4. CONCRETAR QUÉ ES LO QUE QUIERO:**

Esta es una de las partes más importantes de la fórmula ya que le estás dando a la otra persona una solución, le añades una propuesta lo suficientemente atractiva como para que la termine aceptando. Estamos acostumbrados a concretar qué es lo que NO QUEREMOS, en lugar de lo que sí queremos. Cuando expresamos lo que queremos estamos más cerca de alcanzar nuestro objetivo, sin embargo, cuando expresamos lo que no queremos (siendo esta la forma habitual de comunicarnos) puede resultar confusa e incluso agresiva.

### **EJEMPLO CUARTO PASO:**

*Situación 1.* “Me gustaría que la siguiente vez, antes de llamar, nos tomásemos dos minutos para saber a quién tenemos que llamar, dependiendo del problema que tengamos. Podrás además recurrir al documento con el teléfono y nombre de todos los técnicos.”

*Situación 2.* “Te propongo que antes de salir del trabajo me avises diciéndome cuánto tardarás en llegar”

*Situación 3.* “Me gustaría que este finde fuéramos a hacer una ruta de senderismo los dos, la mañana del sábado al Gillet”

¡AQUÍ LO PONEMOS FÁCIL!

## **5. CONSECUENCIAS POSITIVAS:**

En este punto debemos intentar hablar del beneficio que ambos obtenemos aceptando la propuesta anterior. Debemos intentar introducir la perspectiva del “nosotros” además de poner énfasis en las consecuencias positivas para él.

### **EJEMPLO QUINTO PASO:**

*Situación 1.* “De esta forma estarás más relajada y así seremos todos más eficientes y conseguirás solucionar el problema más rápido”.

*Situación 2.* “Así podrás ir más tranquilo, estaremos más a gusto en la reunión y tendré más tiempo para tí pues habré podido retrasar la siguiente reunión”.

*Situación 3.* “Eso te permitirá desconectar, distanciarte de las preocupaciones que puedas tener y sentirás que puedes apoyarte en mí”.

¡AQUÍ GENERAMOS IMPACTO!

## **6. CONSECUENCIAS NEGATIVAS:**

Hablando también desde la perspectiva del “nosotros” introducir los contras de no ponerle solución a la situación que ha desencadenado conflicto o que lo anticipa.

### **EJEMPLO SEXTO PASO:**

*Situación 1.* “Sino, se te amontonará el trabajo en el salón y los clientes se molestarán”.

*Situación 2.* “Si seguimos así estarás perdiendo tiempo y dinero”.

*Situación 3.* “Si no hacemos esto perderemos la oportunidad de seguir disfrutando el uno del otro, de conocernos y de servirnos de apoyo”.

¡AQUÍ MÁS IMPACTO!

## QUEDARÍA ASÍ

### SITUACIÓN 2: UN CLIENTE LLEGA TARDE A UNA SESIÓN

“Hola Raquel, me has llamado porque se te ha estropeado el calefactor y ese tema le corresponde al técnico *(afirmación real indiscutible)*. ¡Entiendo que irás liadísima! De hecho agradezco que hayas sido tan resolutiva e intentes ponerle solución cuanto antes a los problemas que surgen, eso me hace pensar que estás implicada y preocupada con tu trabajo, que eres muy buena profesional *(indicio de empatía)*. Pero es cierto que respecto a ese tema, el experto es Jose. Para mí supone una interrupción y una frustración pues no sabré cómo ayudarte *(por qué para mí es un problema)*. Me gustaría que la siguiente vez, antes de llamar, nos tomásemos dos minutos para saber a quién tenemos que llamar, dependiendo del problema que tengamos. Puedes además recurrir al documento con el teléfono y nombre de todos los técnicos *(concretar qué es lo que queremos)*. De esta forma estarás más relajada, seremos todos más eficientes y conseguirás solucionar el problema más rápido *(consecuencias positivas)*, ya que si no hacemos esto, se te amontonará el trabajo y los clientes se molestarán *(consecuencias negativas)* ¿Crees que podrás?”.

### SITUACIÓN 2: UN CLIENTE LLEGA TARDE A LA REUNIÓN QUE TENÍAIS

“Hola Pablo, habíamos quedado a las 19h y has llegado a las 19.15h *(afirmación real indiscutible)*. Entiendo que te hayas retrasado por el ajetreo que tienes, pues además tu trabajo está en la otra punta de Valencia. De hecho quiero agradecerte que estés aquí y que no hayas cancelado nuestra sesión, creo que eres una persona comprometida con tu trabajo y preocupada por llegar a todo *(indicio de empatía)*. Esto es un problema para mí pues supone retrasar mi siguiente reunión y estar incómodo ya que habré estado esperándote y pensando que no valoras mi tiempo, aunque en realidad no sea así *(por qué para mí es un problema)*. Te propongo que antes de salir del trabajo me avisases con el tiempo que tardarás en llegar *(concretar qué es lo que queremos)*. Así podrás ir más tranquilo, estaremos más a gusto en la reunión y tendré más tiempo para tí pues habré podido retrasar la siguiente reunión *(consecuencias positivas)*. Si seguimos así estaremos perdiendo tiempo y además dinero *(consecuencias negativas)*.”

### SITUACIÓN 3: TU PAREJA ESTÁ DISTANTE ESTA SEMANA

“Marta, me apetece hablar contigo sobre cómo te veo esta semana, percibo que estás un poco despistada y distante *(afirmación real indiscutible)*. Creo que lo normal es que tengamos días de todos, semanas donde estar mejor y peor, entiendo incluso que tengamos otras preocupaciones externas a nuestra relación, de hecho quiero valorar tu independencia y autonomía, es algo que además me encanta de tí *(indicio de empatía)*. Lo que sucede es que al percibirte así empiezo a dudar de nuestra relación e incluso a pensar que la causa de tu distanciamiento la tengo yo, sintiéndome un poco confuso y triste *(por qué para mí es un problema)*. Me gustaría que este finde fuéramos a hacer una ruta de senderismo los dos *(Concretar qué es lo que queremos)*. Eso te permitirá desconectar, distanciarte de las preocupaciones que puedas tener y sentirás que puedes apoyarte en mí *(consecuencias positivas)*. Si no hacemos esto perderemos la oportunidad de seguir disfrutando el uno del otro, de conocernos, de servirnos de apoyo, llegando incluso a tener conflictos *(consecuencias negativas)*.”



# 8 VO PASO

---

ATREVERTE

# 8 VO PASO **Atreverte**

Ahora ya puedes comenzar a ser dueño de lo que consigues, de cómo te sientes y de la reacción del otro.

Ya tienes la herramienta para comunicarte de manera eficaz, para que poco a poco vayas construyendo el tipo de relaciones y de realidad que mayor satisfacción te genere.

Ya puedes interiorizar un etilo de comunicación que te permita salvaguardar tu autoestima, que te ayude a que el otro te perciba como alguien más influyente, persuasivo y agradable.

Te animo a buscar esa libertad dentro de la comunicación, que para nada está reñida con el respeto y cuidado del otro.

Defender y aplaudir nuestras opiniones y sentimientos es un derecho.

Ve animándote de manera gradual, probando y apreciando los resultados, llevarte bien con la incomodidad, proponer, ser la causa de lo que ocurre, y no tanto la consecuencia. Responsabilizarte.

En P y C estaremos encantados de que vayas compartiendo con nosotros los frutos que vayas obteniendo. Y ya sabes que si quieres tomar el control de tu vida y seguir formándote en comunicación, puedes pedir una reunión para contactar con nosotros, que es gratuita.

Además, si este e-book te ha gustado y crees necesario seguir construyendo tu vida y tus relaciones sociales, puedes recurrir al libro de Álvaro, para profundizar más, para convertirte en un experto de la comunicación.



 **PSICOLOGÍA &  
COMUNICACIÓN**

2019