

Algunos puntos importantes al sostener una conversación de posibilidades son:

- » Debe hacerse desde la emocionalidad del respeto: permitir que cada uno exprese sus opiniones, lo que cree que podría funcionar, sin invalidar esa opinión.
- » Se requiere tiempo para sostenerla. Como no es una conversación para pedir algo concreto, sino para evaluar, especular y proponer, necesita el tiempo, la disposición y la apertura para lograr llegar a unos puntos que serán los definitivos para seguir conversando.
- » Es muy importante que antes de llevarla a cabo los involucrados sepan con anticipación cuál es la intención de la conversación para que lleven ideas, sugerencias y estén preparados y dispuestos.
- » Es fundamental examinar el tema: la idea es comenzar con preguntas como «¿qué pasaría si...?», «¿qué tal si ensayamos otra cosa? Son preguntas abiertas y de exploración que llevan a las personas a buscar alternativas diferentes a las que estaban haciendo para obtener así otros resultados.
- » En la conversación de posibilidades escogemos las condiciones de satisfacción que nos interesan a todos. Si estamos planeando las vacaciones en común, después de dar muchas ideas, miramos las que se ajusten más a las necesidades y gustos de todos.
- » Al momento del cierre se coordinan acciones o se propone

continuar con la conversación de posibilidades. Una conversación de posibilidades no lleva a concretar de una vez, invita a que reflexionemos, investiguemos y luego nos volvamos a reunir con nuevos datos que permitan tomar decisiones de pasos a seguir.

Ejemplo 1:

Queremos planear las vacaciones en familia y el objetivo es que todos disfrutemos por igual. En este caso la conversación de posibilidades es ideal. Para hacerla, cada uno de los involucrados puede decir su deseo, su sueño, sin invalidar ninguna de las ideas, todas se ponen sobre la mesa y se evalúan. Esta es la primera parte de la conversación, ya luego se hará una nueva conversación con lo planteado y se tomarán decisiones concretas.

Ejemplo 2:

Estoy incómodo en mi relación con determinada persona y creo que es necesario conversarlo con ella. Para ello, comienzo la conversación con algo como «mira, no me siento cómodo y no sé qué pasa, ¿te pasa lo mismo a ti?, ¿podemos explorar a ver qué encontramos?». Se inicia por esta primera conversación, puede que luego tengamos muchas más al respecto que inviten a concretar acciones que nos dejen felices a ambos en la relación.

Recuerdo, hace unos años, a un papá que empezó a darse cuenta de que no tenía mucho tiempo para compartir con su hijo —quien, además, estaba entrando en la adolescencia—. El padre no encontraba maneras de acercarse a él. Le propuse que tuviera una conversación de posibilidades, que se fueran juntos a un lugar a conversar de lo que cada uno quisiera que pasara en esa relación padre-hijo. Aún tengo presente lo feliz que llegó a mi consulta después de un par de conversaciones con su hijo, pues encontraron puntos en común que podrían empezar a desarrollar y, así, se inscribieron a clases de cocina juntos, fortalecieron su relación y continuaron conversando de temas que a los dos les gustaban.

La conversación de posibilidades es una conversación de planeación, de sueños, de construir nuevas maneras de crear algo, de diseñar estrategias, de analizar temas que no están funcionando y a los que no les vemos la salida; es una conversación que invita a explorar varias soluciones, a esto lo conocemos como *lluvia de ideas*, donde todos los participantes expresan su opinión, no se descarta ninguna y, más bien, se invita a revisarlas y evaluarlas.

PARA PRACTICAR:

Ahora piensa en tu vida y los diferentes campos de esta:

- » ¿Dónde necesitas sostener la conversación de posibilidades?
- » ¿A quién y cómo la propondrías?
- » ¿Cómo te ha ido antes en una conversación como esta?

JUICIOS COMO REGALO

Los juicios, a diferencia de las afirmaciones, son opiniones, no proporcionan evidencia con hechos y datos: en los juicios el otro puede discrepar de lo que decimos. Cuando emitimos un juicio debemos tener fundamentos para hacerlo.

Hacemos juicios constantemente y, muchas veces, los hacemos sin tener toda la autoridad o el criterio para esto, decimos al otro nuestra opinión, incluso sin que nos la pida.

Es importante saber que cuando se entregan juicios a otros lo que se pretende es que haya un aprendizaje, que el otro vea algo que no está viendo y se ocupe de cambiarlo.

Antes de esta conversación es necesario identificar cuál es el juicio que tengo para entregar, con qué propósito lo voy a hacer y cuáles son las afirmaciones que tengo para sustentarlo.

Después de tener esto claro, diseño el paso a paso siguiente:

- » **Invitación para conversar:** Debo hacer una apertura a esta conversación, puede ser algo como: «quiero que conversemos para entregarte un juicio que tengo y creo que está afectando la relación o el resultado».
- » **Antes de empezar se inicia con un contexto de para qué voy a entregar este juicio:** «Quiero decirte esto porque siento que mejoraría mucho la manera en que estamos trabajando y para ti sería una oportunidad de crecer».

CONVERSACIONES QUE DAN MÚSCULO

- Posibilidad
- Juicios como regalo
- Admisión
- Retroalimentación

» **Hacer afirmaciones.** Debo tener a la mano los hechos que fundan el juicio, por ejemplo, «las últimas tres reuniones no trajiste los datos, eso me dice que estás siendo incumplido...» (*incumplido* es el juicio y las *tres reuniones* son datos, son las afirmaciones).

» **Indagar.** Preguntar al otro es necesario siempre en esta conversación, que es de doble vía. Es un regalo que invita al otro a crecer y a aprender. Con las preguntas se abre una conversación y se escucha lo que el otro tiene para decir. Aquí se pueden hacer preguntas como «¿qué opinas?», «¿te pasa esto en otros espacios?»...

» **Se cierra la conversación** agradeciendo que el otro me haya escuchado y ofrezco mi ayuda si es necesario.

Esta conversación es muy útil en todo tipo de relaciones. En el trabajo, por ejemplo, ayuda mucho a evitar malentendidos, emociones de malestar y además le sirve a quien recibe el juicio como un regalo para crecer y aprender. Es una conversación para desarrollar a otros, empoderar y darle posibilidades de crecimiento. Es una conversación que, en vez de juzgar al otro, le muestra posibilidades de cambiar eso que hace que puede traer inconvenientes en diferentes lugares (ejemplo: «incumplido»).

PARA PRACTICAR

- » ¿Tienes alguna conversación de juicios que está pendiente, si es así, ¿con quién debes hacerla?
- » ¿Cuál es ese juicio que debes emitir?
- » ¿Qué afirmaciones tienes para fundarlo?
- » ¿Cuál es el objetivo para entregarlo?

ADMIRACIÓN

Esta es una conversación útil para cualquier persona, sin importar la edad, y para aplicar en diferentes situaciones. Lo que pretende es mostrarle al otro esas cosas que considero que hace muy bien y por las que quiero exaltarlo o reconocerlo. Es una conversación que eleva el ánimo y demuestra mi aprecio al otro.

Para tenerla es útil seguir estos pasos:

- » Antes de la conversación identifica con claridad qué admiras tú de lo que hace el otro.
- » Puedes hacer esta conversación de forma pública.

CONVERSACIONES QUE DAN MÚSCULO

- Posibilidad
- Juicios como regalo
- **Admiración**
- Retroalimentación

» Lo dices al otro eso que admiras en él, y por qué eso te gusta. Esta parte hace que fundemos el juicio de admiración. Por ejemplo, «admiro tu capacidad de sostener conversaciones, eres claro, concreto y escuchas al otro».

» Resalta los dones y valores del otro.

Esta conversación puedes hacerla por escrito, a través de una llamada, de una invitación a tomar un café... Es un regalo tanto para quien lo hace como para quien lo recibe. Si además la haces justo cuando el otro ha culminado esa acción positiva, es más saludable aún. Le puedo decir a esa persona de mi equipo: «en la reunión de hoy hiciste preguntas que llevaron a tomar una decisión acertada, te felicito por tu manera clara y oportuna de preguntar». Reconocer lo que el otro hace bien lo fortalece en sus capacidades.

Cuando te acostumbras a hacer conversaciones de admiración elevas tu capacidad de ver lo que hay (como en la conversación de gratitud) y, por ende, tu energía vital se eleva. Adicionalmente, beneficia y fortalece la confianza y autoestima del otro.

PARA PRACTICAR:

- » ¿A quién o a quiénes quieres reconocerles hoy sus dones, sus valores, sus habilidades?
- » ¿Qué les reconocerás?
- » ¿Qué tal si con tu equipo, o con tu familia, haces una invitación a que se cuenten lo que admiran del otro?

RETROALIMENTACIÓN

La conversación de retroalimentación es muy poderosa, sirve en cualquier campo de la vida y permite hablar de temas que necesitan mantenerse porque son muy positivos en la relación, o que deben cambiar porque están haciendo daño o el resultado no es lo que se espera.

CONVERSACIONES QUE DAN MÚSCULO

- Posibilidad
- Juicios como regalo
- Admiración
- Retroalimentación

Cuando aprendí este tipo de conversación la empecé a usar en todos mis ámbitos, pues veía los buenos resultados. Cada vez la uso más, incluso en las sesiones se la enseño a mis consultantes primero que muchas otras conversaciones. Es versátil, completa y hacerla trae grandes beneficios. ¡Cuánto me hubiera gustado conocerla y aplicarla antes con todo lo bueno que general!

Para retroalimentar llevo a cabo las siguientes acciones paso a paso:

- » Pido permiso para retroalimentar.
- » Describo la situación, el comportamiento visible: «cuando tú... (acción)».
- » Expreso la emoción que la situación me genera: «siento rabia», «siento miedo», «me siento escuchado cuando...».
- » Planteo consecuencias o futuros comportamientos esperados: «en el futuro me ayudaría si tú...», «yo, la próxima vez, te pido..., te ofrezco...».
- » Pregunto qué te pasa con lo que te muestro, qué ves tú que no vea yo.

Ejemplo 1:

«Quiero que conversemos de algo que me está incomodando (*aquí pido permiso para conversar*). Cuando llego a la casa a contarte cómo me fue en mi día y tú sigues con la tableta en la mano, jugando, yo no me siento escuchada (*describo la situación*), y cuando me siento así me da mucha rabia y no quiero seguir hablándote (*expreso la emoción y lo que me genera*). En el futuro, por el bien de la relación, quiero que lo hagamos de otra manera (*planteo consecuencias o comportamientos futuros*). ¿Tú qué opinas? ¿Qué sugieres? (*indago*)».

Una conversación así genera coordinación de acciones amorosas y respetuosas.

Ejemplo 2:

Hay un líder de un equipo que no está teniendo los resultados esperados, y hay una persona en concreto que no ha cumplido con los tiempos de entrega. El líder lo cita a una conversación y le dice: «Te cité para que conversemos del proyecto X y tu participación en él. Tu rol es muy importante y veo que las últimas tres entregas a las que te habías comprometido no están completas (*describe la situación*), esto me genera mucho malestar y atrasa el proyecto completo. Sé que mi comportamiento acá puede no ser muy empático (*expresa la emoción y lo que le genera*) por lo tanto, quiero conocer qué te está pasando, si necesitas ayuda o hay algo que yo no sepa, cuéntame, para ver

qué podemos hacer diferente (*indaga... y espera que le cuente*)». El líder le expresa el impacto que este atraso tiene para el equipo y crean un nuevo acuerdo, donde quedan claras cuáles serían las consecuencias que traería un nuevo retraso, incluso establecen maneras de retroalimentarse más frecuentemente si fuera necesario (*plantea consecuencias o comportamientos futuros*).

Es un ejemplo más de otra manera de hacer una conversación de retroalimentación y buscar nuevos resultados.

PARA PRACTICAR:

Mira en los distintos campos de tu vida y revisa esas cosas que el otro hace y que te gustan mucho, te facilitan la vida y te hacen feliz. A partir de esto puedes construir una conversación para **retroalimentar lo positivo** con el fin de que se mantenga.

- » ¿Qué retroalimentarías?
- » ¿A quién?
- » Ahora mira eso que **no está fluyendo** tan bien como esperabas, o que incluso afecta la relación...
- » ¿Qué retroalimentarías?
- » ¿A quién?

CONVERSACIONES QUE QUITAN PESO

(No, basta - poner límites, reclamo, renegociación)

Estos tipos de conversaciones van a crear «músculo» dentro de la relación porque son conversaciones que yo he llamado grandes y poderosas, que transforman y alimentan relaciones, de igual manera, generan un gran aprendizaje a quienes participan en ellas.

NO

La conversación del NO tiene muy mala fama, pues en nuestra cultura se cree que decirle no al otro es rechazarlo o hacerle daño y es todo lo contrario, cuando dices Sí, queriendo decir NO, haces más daño.

CONVERSACIONES QUE QUITAN PESO

- No

- Basta - poner límites
- Reclamo
- Renegociación

En toda relación necesitamos tener la libertad de decir no a lo que el otro nos pide, ¿cuántos Sí dices por creer que con ellos mantendrás la paz?

Cuando te enfrentes a un pedido que te hace el otro y que sabes que no podrás cumplir:

- » Tienes la libertad de decir NO.
- » El no es al pedido que te hacen, no es un rechazo hacia el otro («yo a ti te respeto, te quiero, te honro, y eso que me pides no estoy dispuesto a hacerlo...»).
- » Quedas abierto a otros pedidos en el futuro.

A mí me enseñaron que era mejor decir sí para «quedar bien» con el otro y evitar problemas, que eso no me costaba tanto, ahora he aprendido a decir no, lo hago con más frecuencia y veo los beneficios que trae para ambas partes, pues cuando decía sí, queriendo decir no, el otro las «pagaba» muchas veces con mi mal humor o aburrimiento, porque la coherencia lo termina reflejando.

Ensaya a decir un *no*. Muchas veces les propongo a mis consultantes que lo hagan solos, frente al espejo, o que lo hagan conscientemente cuando les ofrezcan algo «sencillo» o algo no tan trascendental, por ejemplo, un vaso con agua, para que cuando su pareja, su amigo, o quien sea, les pida algo que en realidad no quieran hacer, se sientan más seguros y confiados de hacerlo. Sé de muchas relaciones que se acaban por miles de «noes» sin expresar. Una relación donde el NO no sea una posibilidad como repuesta ante un pedido o una oferta es una relación de atropello. La libertad de decir «no» hace las relaciones saludables y armoniosas.

PARA PRACTICAR:

- » ¿Cómo te va a ti diciendo «no»?
- » ¿Qué aprendiste en tu niñez sobre decir sí y decir NO?

BASTA - PONER LÍMITES

Esta conversación es similar a la del NO, aunque es más amplia, va mas allá de un pedido, es una declaración de basta ante una situación o evento que quieres que no se repita, que te hace daño o que te sobrepasa.

CONVERSACIONES QUE QUITAN PESO

- No
- **Basta - poner límites**
- Reclamo
- Renegociación

Para sostener esta conversación es necesario que tengas claros tus límites, pues en muchas ocasiones el otro hace las cosas sin darse cuenta de que te atropella o hace daño y si tú no te manifiestas puede que nunca lo perciba.

Ejemplo:

Veamos un ejemplo real de una mujer que llega a mi consulta y me expresa que está harta de su trabajo. Ella me dice:

—¡Estoy harta!, mi jefe me escribe *e-mail* todos los días y a todas las horas y ya no tengo un minuto para respirar, jeso es el colmo!

Ante su enfado, le respondo:

—¿Y él te escribe para que le contestes inmediatamente?

—¡No!, escribe sin especificar si necesita respuesta inmediata, pero yo viendo esos correos que me llegan a cualquier hora ¡ya no tengo paz!

—¿Y qué pasaría si tuvieras una conversación con él donde le cuentes cómo te sientes y verifiques su expectativa? ¿Qué tal que él no pretenda que le

contestes de inmediato? Habla y aclara los acuerdos, tus horarios y hasta dónde puedes comprometerte.

Como ves, este ejemplo es una opción de cómo poner unos límites para ti y para los acuerdos de trabajo.

Estos son algunos lineamientos a tener en cuenta en el momento de poner límites o decir «basta»:

- » La conversación debe hacerse en privado y con todo el respeto y dignidad que se merecen los involucrados.
- » Puedes comenzar diciendo algo como: «Tal vez te he permitido esto en otras oportunidades, ahora no estoy dispuesto a seguirlo permitiendo», «te he dado espacio para hacer o dejar de hacer tal cosa, ahora veo otras opciones y no lo voy a permitir».
- » Puedes declarar este «basta» a ti mismo (por ejemplo, para eliminar un hábito que sientes que te hace daño), a otros (a quienes sientes que ya les has permitido bastante) o a situaciones que estés viviendo (un trabajo que no te satisface, una relación de pareja que no es sana).

Ejemplo:

Hoy en día el tema de la privacidad en el celular y las conversaciones que sostenemos está trayendo serias dificultades en las relaciones. Un chico se quejaba y me decía:

—¡Es que mi novia me revisa todo el tiempo mis conversaciones!

—¿Y tú crees que eso está bien?, ¿te sientes cómodo?, —le respondí.

—¡No!, es como si no confiara en mí.

—Entonces, ¿cuáles son los límites que quieres poner? Solo tú sabes hasta dónde quieres permitir que ella llegue, hasta dónde es saludable y cuál es el punto en el que te empieza a hacer daño.

Establecer acuerdos claros hace más saludable cualquier relación.

PARA PRACTICAR:

Revisa en tu vida, en los diferentes campos:

- » ¿En dónde necesitas poner un límite?
- » ¿Cómo te sentirías si ese límite se respeta?

RECLAMO

Ante una promesa incumplida tú tienes derecho legítimo a expresar un **reclamo**, pero muchas veces, en vez de hacerte cargo de reclamar a quien te incumplió, te quejas con otras personas (ya vimos lo que genera la queja), lo que no permite que quien incumplió afronte la situación. Esto genera consecuencias para ti y afecta la relación.

CONVERSACIONES QUE QUITAN PESO

- No
- Basta - poner límites
- **Reclamo**
- Renegociación

La RABIA es la emoción asociada al reclamo. Es una rabia legítima, pues el incumplimiento te perjudica y esto es injusto. Si no reclamas, la rabia se queda en ti y entonces te pregunto: ¿cómo tratas al otro desde la rabia? ¿qué pasa con la relación? El **reclamo cuida la relación** y le permite al otro ofrecer disculpas y reparar el daño, si así lo desea, teniendo la posibilidad de reconstruir la confianza y seguir coordinando acciones juntos en el futuro. El reclamo legítimo también enseña al otro lo que implica comprometerse, para que incluso en el futuro evalúe antes de dar un sí a un compromiso que no cumplirá, pues ve las consecuencias negativas para la relación cada vez que se incumple lo acordado.

En mi ejercicio como *coach* es común que las personas agenden una cita (y con otras profesiones también pasa), separen un espacio en la agenda para ellas y luego, minutos antes, digan: «¡ah!, lo siento, no podré ir» o, «se me olvidó que tenía cita hoy y no alcanzo a llegar». Al ver que esto me pasaba con frecuencia y que me afectaba en lo planeado, en la posibilidad de atender a otra persona, en mis ingresos, decidí que desde el momento que la persona separa la cita, y se compromete a asistir, le digo: «quedas agendada para tal día, tal hora, el valor de la cita es

tanto y si por algún motivo debes cambiar la cita hazlo con 24 horas hábiles de anticipación, de lo contrario debes pagar el valor de la consulta si no llegas a ella». Esto es una manera de honrar el compromiso y hacer que el otro se haga cargo de las consecuencias de no cumplirlo. Así, no espero a llegar al reclamo, sino que, de una vez, quedan claras las condiciones para ambos.

Hay otro fenómeno que puede aparecer en las relaciones y sucede cuando yo creo que hubo una promesa, pero, cuando reviso, no hubo condiciones de satisfacción definidas con afirmaciones, la fecha no estaba clara o no obtuve el SÍ del otro. En estos casos yo podría crear que tengo derecho a un reclamo y es posible que me encuentre en la emoción de la rabia, pero realmente **no tengo nada que reclamar**, así que la única posibilidad es **soltar la queja** y comenzar de nuevo haciendo un pedido o una oferta claros y cumpliendo con todas las condiciones definidas para ello. Si no hay compromiso completo, no hay un reclamo pendiente.

Si te das cuenta de que necesitas efectuar un reclamo, acá te dejo el paso a paso para hacerlo:

- » Antes de la conversación identifica con claridad cuál fue la promesa que se hizo y dónde está lo que se incumplió.
- » Define cuál es el reclamo.
- » Habla con **AFIRMACIONES** (Ejemplo: «Tú te comprometiste a hacer X cosa en un tiempo Y y con unas condiciones Z», «Tu incumplimiento me ha perjudicado en X y Y cosas»).

» Indaga: «¿Estoy en lo cierto?».

» Indaga: «¿Estás de acuerdo conmigo?», «¿ves lo que te muestro?».

» Haz peticiones: «Por lo tanto, como una forma de hacerte cargo de tu incumplimiento, te pido que...» (es una manera de subsanar el daño).

» Indaga: «¿Ves otra forma de hacerte cargo?», «¿en qué podemos comprometernos la próxima vez que coordinemos acciones juntos?».

Ejemplo y paso a paso de esta conversación:

Antonio y Martha, compañeros de trabajo, acordaron explícitamente que el martes a las 10:00 a.m. él le pasaría a ella la documentación detallada de las ventas del año pasado comparadas con las de los dos años anteriores, para que ella pudiera hacer con esto el informe para la junta.

1. **¿Cuál es el reclamo?** Antonio solo le entregó ese martes a la hora acordada los datos del presente año, pero sin el comparativo.

2. **Martha afirma:** «Tú te comprometiste a hacer el cuadro comparativo con los dos años anteriores para hoy a las 10:00 a.m.».

3. Ella indaga: «¿Estoy en lo cierto?».

4. Continúa afirmando: «Tu incumplimiento me perjudica porque el informe de junta está incompleto y no podré cumplir con lo prometido para el orden del día de mañana y los comparativos con los demás temas que voy a presentar».

5. Martha pregunta: «¿Estás de acuerdo conmigo? ¿ves lo que te muestro?».

6. Pide: «Por lo tanto, como una forma de hacerte cargo de tu incumplimiento, te pido que a más tardar hoy a las 5:00 p.m. me entregues lo prometido. Si te toca suspender tu hora de almuerzo o buscar otras personas del equipo que lo hagan contigo, tu asumes la responsabilidad».

7. Indaga: «¿Ves otra forma de hacerte cargo?», «¿en qué podemos comprometernos la próxima vez que coordinemos acciones juntos?».

Cuando hacemos una conversación legítima de RECLAMO construimos confianza, aprendemos y creamos un clima donde las promesas son respetadas como debe ser.

PARA PRACTICAR:

Revisa antes de hacer el reclamo si el acuerdo hecho estaba completo (pedido, condiciones de satisfacción y un «sí» como respuesta), si no está completo ajústalo antes de hacer el reclamo.

» ¿Eran claras las condiciones de satisfacción y el tiempo de entrega? (si tu respuesta es «no» hay una promesa incompleta y aún no es apta para hacer un reclamo).

Ahora revisa las promesas que te hicieron y que no te han cumplido:

» ¿Qué necesitas reclamar?

» Escribe el paso a paso, como en el ejemplo, para que te sea más fácil y práctico hacerlo.

» ¿Qué acuerdos necesitas obtener?

» Observa también, de una vez, la otra cara de la moneda, mira en tu vida, en los diferentes campos, promesas que hiciste y no has cumplido.

» ¿Cómo vas a hacerte cargo de cumplir lo prometido?

» ¿Cómo te sientes por promesas que no has cumplido?

» ¿Cómo vas a subsanar lo que implica para el otro tu incumplimiento?

RENEGOCIACIÓN

Se solicita esta conversación después de haber aceptado un compromiso y cuando nos damos cuenta de que, por alguna razón, no lo podremos cumplir. Se debe utilizar la renegociación cuando nos percatemos de que hay algo de lo prometido que no es posible lograr, pues así el otro sabrá rápidamente qué puede hacer y qué ajustes debe ejecutar para que se cumpla lo que necesita.

CONVERSACIONES QUE QUITAN PESO

- No
- Basta - poner límites
- Reclamo
- Renegociación

En una conversación de renegociación se pueden cambiar los plazos acordados y las condiciones de satisfacción pueden variar. Pasa que algunas veces nos comprometemos sin tener claro todo lo que esto implica, por ejemplo en tiempo: *creí que eso a lo que me comprometí lo haría en una hora, pero veo que me está tomando más tiempo del estimado. Puedo conversar con el otro y aplazar la entrega, o contarle lo que he alcanzado a hacer hasta el momento. Puede ser que eso le sirva o que se definan nuevos plazos.* La idea es no suponer que el otro entenderá si me demoro más ni agobiarme yo por la demora. Renegociar puede hacer que las condiciones cambien y sea mejor para todos.

Sucede también que, aunque hayamos hecho la promesa consciente de todos los temas, con afirmaciones, y creamos que está todo claro, al empezar a cumplirla vemos que no es tan claro. Ahí se hace necesario preguntar, pues suponer, o creer que sabemos, no es suficiente y muchas veces lo que hace es que se genere una angustia o preocupación innecesaria.

Si me comprometí con mi hija a que el fin de semana íbamos de compras y pasa que tuve un gasto que no presupuestaba, le

puedo decir: «hija, sé que me comprometí a ir de compras, sin embargo, tuve un gasto adicional, no contaba con el repuesto para el carro y eso me impide ir contigo y comprar lo que querías, ¿es posible hacerlo en la próxima quincena?». Lo que sigue en esta conversación depende de las necesidades del otro (de mi hija en este caso) para llegar a nuevos acuerdos.

Sigamos con el ejemplo anterior de Antonio y Martha para visualizar la renegociación...

En el momento en el que Antonio se da cuenta de que no tiene todos los datos de los dos años anteriores para entregar el informe necesita hablar con Martha y plantearle la situación para que juntos miren acciones o soluciones antes de la fecha límite, pues tal vez encuentren otras alternativas. Esta conversación crea confianza, establece claridades y evita emociones que pueden afectar la relación.

PARA PRACTICAR:

- » ¿Te has comprometido con algo que no tengas manera de cumplir en su totalidad?
- » ¿Qué necesitas renegociar?

Mira también este otro lado de la misma situación:

- » ¿Te has comprometido con algo en lo que no tienes claras todas las condiciones de satisfacción?
- » ¿Qué necesitas preguntar?

CONVERSACIONES QUE ENFERMAN

(Juicios personales, la queja)

Estas conversaciones roban mucha energía, pues no resuelven la situación que nos agobia y muchas veces paralizan la toma de decisiones. Son conversaciones dañinas y debemos evitarlas. Las he catalogado como «las que enferman» porque, aparte del impacto negativo que generan, las tenemos con más frecuencia de lo que somos conscientes, contaminan relaciones, afectan nuestro estado de ánimo, nos impiden ver opciones, nos culpamos o culpamos a otros poniéndonos en un lugar de víctimas. Mirémoslas...

JUICIOS PERSONALES

Esta conversación está en nuestra cabeza todo el tiempo, diciendo lo que pasó, culpándonos, pensando en lo que deberíamos haber hecho para evitar una situación, pero ¡sin resolverla!

CONVERSACIONES
QUE ENFERMAN

- Juicios personales
- La queja

Yo digo que es esa «vocecita interna», ese juez que trabaja todo el tiempo en nosotros y que, si le damos rienda suelta, termina agobiándonos, buscando culpables en todos lados, o invalidándonos a nosotros mismos. En psicología se llama *pensamientos rumiantes*, gestados por el miedo y la culpa, se convierten en pensamientos repetitivos, obsesivos, que nos impiden actuar. Para eso es necesario identificarlos y ponerles freno.

Un día llegué a casa cargada de paquetes muy pesados (que decidí cargar sin pedir ayuda). Uno de ellos se me cae, justo al momento de entrar, y se quiebra algo dentro. En ese momento empecé a decirme: «claro, ahí estoy pintada, hice un daño, ahora

me van a *echar cantalela* en la casa, eso me pasa por no pedir ayuda, sabía que eso me podría suceder y, para completar, a mis hijos, que venían conmigo, no se les ocurrió ayudarme...», así podría haber seguido culpándome y enfureciéndome para evitar hablar de lo sucedido. Esta conversación no resuelve la situación, me desgasta, y culparme no cambia el daño hecho.

¿Qué características tiene la conversación de juicios personales?

- » La conversación se limita a enjuiciar el «quiebre», pero no nos mueve todavía a hacernos cargo de él.
- » En vez de hacernos cargo del «quiebre» lo que hacemos es profundizar en las explicaciones.
- » Se buscan responsables o culpables.

Para no quedarnos solo en la conversación de juicios personales, sino poder llegar a una salida clara, evaluamos la situación y tomamos acciones. En el caso del ejemplo anterior, si me quedo haciéndome daño, me enfermo, si lo converso y le pongo el pare a esa voz interna puedo tener esa conversación con mis hijos, conmigo y aprender para el futuro. Eso se llama compasión conmigo. ¿Cómo le pongo freno en este caso?, evalúo lo que necesito hacer de inmediato: recoger lo dañado, saber que la próxima vez pido ayuda, soltar la queja y la culpa y ocuparme de organizar, tal vez pueda conversar con mis hijos para que en otra ocasión, si me ven tan cargada, me ofrezcan su ayuda, sin culparlos a ellos de lo que pasó.

La conversación de juicios personales me da pie a evaluar una situación (*reflexión en la acción* que veremos en el capítulo siguiente), revisar qué puedo modificar después de lo ocurrido y hacerlo para las próximas veces. Lo que enferma de esta conversación es quedarnos en ella, no convertirla en un puente que me lleva a otro punto.

PARA PRACTICAR:

- » ¿Qué conversaciones estás teniendo de este tipo?
- » Elige una, como mínimo, para hacerte cargo (qué necesitas pedir, ofrecer, aprender).

LA QUEJA

Detrás de cada queja hay una expectativa no expresada, un pedido no dicho, una oferta sin entregar. Esta es una conversación que agota a quien la hace y a quien la escucha.

CONVERSACIONES QUE ENFERMAN

- Juicios personales
- La queja

Piensa ahora en una persona que se queja continuamente, ¿qué te genera?, cansancio y malestar tal vez, ¿cierto?

- » La queja se limita a ver lo que no hay, lo que falta, lo que agota, lo que debería estar y no está, lo que no funciona bien.
- » En vez de hacernos cargo del «quiebre» (aquello que nos molesta) lo que hacemos es buscar culpables por lo mal que nos sentimos.

Yo hago un ejercicio en sesiones de grupo, los invito a trabajar en parejas. Cada uno toma una situación que le esté incomodando y, durante dos minutos sin parar, frente a su compañero, debe empezar a quejarse de eso, solo quejarse. Al terminar, le pregunto al que recibió las quejas cómo se siente. La respuesta general es «¡qué cansancio!, yo no puedo hacer nada por esa situación, quedo impotente y aburrido...». Y a quien se quejó le pregunto: «¿resolviste tu situación?» y normalmente dice: «no, pero me desahogué». Está bien si vas a usar la queja como desahogo, pero entonces adviértele al otro que le vas a contar algo para liberarte y que él no necesita hacer nada. Puede que ese otro te diga que no quiere cargarse con tus quejas y eso está bien, o puede que las reciba y, si te sirve, muévete luego hacia el siguiente paso.

Cada vez que te encuentres en esta conversación preguntate si tienes algo que pedir o que ofrecer, hazlo explícito, si ves que no hay nada de esto para hacer, lo que necesitas es aceptar la situación.

Si yo hoy salgo a trabajar con un sol radiante, y de pronto empieza a llover, es muy fácil caer en la tentación de decir «¡ay! ¡Por qué lluevel!, ahora qué haré, no tengo abrigo, me voy a mojar, pero si miré los anuncios del clima y no mostraban que llovería hoy...» Y así puedo seguir y seguir. Esto agota y lo único que podemos hacer ante esa situación es dejar de quejarnos y ver cómo solucionarlo (puedo poner el mismo ejemplo con el tráfico, con algo inesperado, con miles de temas).

Si te quejas de tu trabajo, de tu pareja, de la vida que llevas, mira qué conversación positiva necesitas sostener, pon límites, haz pedidos específicos, abre una conversación de posibilidades y