



**Escuela  
Punto Cero**

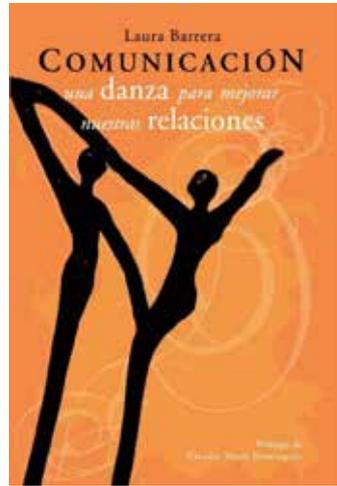
Formación  
en Coaching y  
Liderazgo Cuántico

# LA COMUNICACIÓN

Este módulo es un extracto mejorado y corregido de mi libro: "Comunicación, una danza para mejorar nuestras relaciones." ED. Brujas. Año 2006. Le pido que no reproduzca sin citar la fuente.

*"Cuando conversamos, bailamos una danza en la que el hablar y escuchar se entrelazan"*

**Rafael Echeverría.**



Nuestra comunicación crea todo el tiempo. NO podemos aislarnos de la responsabilidad que tenemos en nuestras vidas. Así como somos creadores de nuestras vidas, la comunicación es esa herramienta que nos permite hacerlo. Es el don que nos da el universo para la creación.

*"La vida es como un eco: si no le gusta lo que recibe, preste atención a lo que emite."*

**Dr. Lair Ribeiro.**

## LA MIRADA CUÁNTICA

**CREO EN CREAR LA MEJOR COMUNICACIÓN A PARTIR DE COMUNICARNOS MEJOR CON NOSOTROS MISMOS Y EN SER CONSCIENTES DE QUE SOMOS CREADORES DE NUESTRAS VIDAS.**

**DESDE LA CONSCIENCIA DE LA COMUNICACIÓN COMO UN PODER CREADOR, LA NATURALEZA DE LO CUÁNTICO SE EXPRESA EN ELLA, CON TODAS LAS LEYES, CON CADA RESONANCIA AL CAMPO, CON CADA EXPRESIÓN, CON CADA UNIDAD EN NUESTRO CUERPO, EN NUESTRA MENTE, EN NUESTRAS EMOCIONES, EN NUESTRA ALMA.**

**LA COMUNICACIÓN ES ENERGÍA.**

## COMUNICARSE MEJOR

Dice Virginia Satir, una de las pioneras en el trabajo sobre comunicación:

*"La comunicación es a la salud personal, a las buenas relaciones interpersonales y a la productividad, lo que la respiración es a la vida"*

Una de las grandes paradojas de nuestros tiempos es que en la era de la globalización y las telecomunicaciones, la comunicación personal sigue siendo la base de las relaciones humanas.

Muchas veces no logramos entendernos con los seres que amamos o no llegamos a nuestros objetivos porque falló nuestra comunicación. No logramos coordinar tareas con otras personas: socios, empleados, amigos, y hasta con nuestra propia familia. La comunicación es la base de las ventas, del armado de equipos, de la conexión con proveedores, con pares, con todos los niveles.

La comunicación es uno de los pilares de nuestras vidas, sin embargo pocas veces prestamos atención a cómo lo hacemos.

No existen materias en los colegios acerca de cómo mejorarla, cómo evitar los conflictos que provienen de la mala comunicación, cómo evitar que ella desgaste los matrimonios o cómo mejorar el diálogo con nuestros hijos. Nos arreglamos como podemos y, en definitiva, eso se nota: produce resultados muchas veces nefastos.

Cuando dos políticos se ponen a discutir sin escucharse, cuando un maestro reprende a su alumno porque no hizo lo que él pidió, cuando los padres sienten que no logran comprender a sus hijos...- siempre la comunicación es el núcleo.

Cuando no podemos llegar a nuestros clientes, o cuando tenemos diferencias con nuestros equipos de venta. Cuando no logramos transmitir lo que queremos a nuestros coordinadores, cuando queremos decirle a alguien que algo no está como queremos, y generamos conflictos en lugar de crear posibilidades.

Cuando solo logramos sacar para afuera nuestros enojos, cuando no comprendemos lo que nos dice la otra persona, cuando entendemos lo opuesto de lo que quieren decirnos. La comunicación es el núcleo.

En nuestras conversaciones influye no sólo cómo hablamos, sino también cómo escuchamos. Casi siempre nuestras interpretaciones de lo que los demás dicen nos juegan malas pasadas. Nuestras emociones interfieren, sea porque nos nublan lo que escuchamos o porque nos tiñen de una manera especial todo lo que el otro dice. Hasta lo hacen con lo que decimos y hacemos. El contexto que busquemos también suele ser un obstáculo.

Existen innumerables formas de mejorar la comunicación, básicamente tomando la responsabilidad de hacerlo, sin “echarle la culpa” a los demás de que no nos escuchan o no nos entienden. Podemos mejorar nuestras relaciones familiares o comerciales y lograr mayores resultados profesionales, laborales y sobre todo personales, aprendiendo a “bailar” esta “danza” entre dos personas.

Haciéndonos responsables de la creación de nuestras vidas y de una mejor comunicación.

## **¿CÓMO MEJORAR NUESTRAS RELACIONES A PARTIR DE LA COMUNICACIÓN?**

¿Se puede hablar de algo tan amplio? Se preguntará: ¿Me va a hablar de la misma manera para una relación afectiva, que para una relación laboral, o la relación que se puede dar entre un cliente y un proveedor, o entre alumnos y maestros?

La respuesta es sí. Porque me voy a referir a usted, cómo establece relaciones con los demás y de qué manera puede reencontrarse con herramientas útiles para comunicarse mejor.

Vamos a partir de algo muy simple: para que se establezca una comunicación es necesario que esté presente para la comunicación. En ese momento, para esa persona. En el presente. No después, no antes, allí.

## **HERRAMIENTA 1**

### **ESTAR PRESENTES PARA LA COMUNICACIÓN**

No estamos presentes cuando arrastramos las preocupaciones, las ansiedades del día. O cuando estamos preocupados por las cuentas que vienen mañana, o estamos conectados en la computadora o enviando mensajes por el celular mientras otra persona nos habla.

¿Esto qué quiere decir, que para estar presentes hay que meterse en una burbuja? ¿O dejar de hacer todo lo que estamos haciendo? No. Lo que digo es que lo único que podemos vivir a pleno, lo único que podemos compartir con quien tenemos frente a nosotros, es el presente.

Mi objetivo es que usted pueda disponer de herramientas que le sirvan para mejorar una relación que considere importante.

Le pido que piense en una persona cuya relación quiera mejorar. Alguna de esas relaciones que duele, que molesta, que no está bien; esa relación que si “funcionara” le permitiría tener otros resultados o disfrutar de otro clima.

Piense en esa relación y en qué está faltando para que funcione. Puede ser personal, laboral. Puede ser un par, o alguien del equipo que le toque liderar.

¿Qué está faltando? Regístrelo. Me gustaría que al final de este capítulo se anime a establecer una comunicación con esa persona y que usted pueda hacerse responsable de solucionar aquello que considera que está faltando. Si hoy está en una “crisis”, puede convertirla en una oportunidad para crear la relación que quiere.

Ahora hablemos en general...pero sin perder de vista esa relación importante.

¿Qué le parece que debe haber para que haya una buena relación ? Amor, comprensión, respeto, comunicación, paciencia, tolerancia, aceptación.

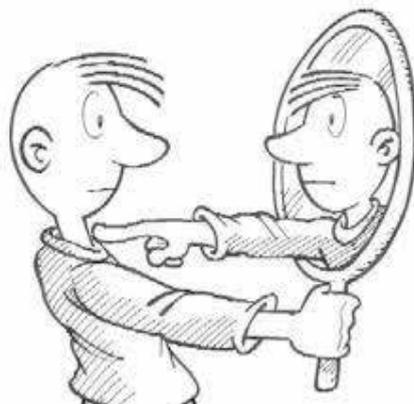
Todo eso. Y básicamente que haya dos personas que la conformen. Esto que parece tan obvio, no lo es tanto, ya que muchas veces las personas entablan comunicaciones, sin tener una buena comunicación con ellas mismas.

¿Qué es tener una buena comunicación con uno mismo? ¿Relacionarnos con nosotros a partir de la autoestima, de mirar hacia nuestro interior en lugar de hacerlo hacia afuera, de poder hacernos responsables de lo que construimos para nosotros mismos, en lugar de echar culpas hacia fuera? ¿O esperar soluciones mágicas que provengan del exterior?

Tener una buena comunicación es comunicarnos con un lenguaje que nos abra posibilidades en vez de cerrarlas y, por sobre todo, que nos ayude a construir y no a boicotarnos.

# HERRAMIENTA 2

## COMUNICARNOS BIEN CON NOSOTROS MISMOS



Cambiando nuestra forma de comunicarnos con nosotros mismos cambia nuestra realidad y nuestras relaciones. No tenemos que esperar que el otro cambie para que cambie la relación. Cambiando nosotros cambia la relación.

Es fundamental crear para nosotros primero armonía, plenitud, serenidad, para poder brindarnos en una relación con los demás. De otra manera, lo que logramos es trasladar estas demandas a los demás y convertirlas en reclamos para la relación.

¿Qué otra cosa hace falta? Que haya otra persona. ¿De qué manera? Eso también es básico. Si la persona es respetada en su integridad, en su libertad, la persona debe ser aceptada como es y no cambiada. ¿Está aceptando a la persona tal como es? ¿O está pretendiendo cambiarla?

¿Se está relacionando con ella o con las expectativas que tiene de ella? Vieron cuando uno vive “chocando” con alguien y dice “él debería” o “tendría que” ....allí estamos relacionándonos con las expectativas y no con la persona. Espero que la persona sea de una determinada manera o haga algo que en realidad no está dispuesta a hacer.

De esta manera, cuando me relaciono con las expectativas que tengo en relación con esa persona, y ella no hace aquello que estoy esperando, se destruye la relación o empiezan los enojos silenciosos, las conversaciones con uno mismo donde todo gira alrededor del “¿Viste? El debería haber hecho tal o cual cosa”. Cuando esto es en una relación de trabajo, una expectativa diferente en relación a una persona, puede hacer la diferencia entre el éxito o el fracaso. Si esperaba que una persona hiciera un determinado trabajo de una determinada manera y eso no está especificado, es muy probable que el resultado que se da, no sea el buscado y se genere el resentimiento con quien no cumplió. Puede ser que la vez siguiente diga “no puedo confiar en ella”, y no delegue.

A ver si vemos bien este mecanismo: tengo el juicio u opino que Juancito es tan bueno, tan inteligente y tan intuitivo, que va a saber cómo me gusta que se hagan las cosas. Además somos tan parecidos, que seguramente va a saber lo que quiero. Entonces, a partir de allí, espero un resultado o una conducta de Juancito. Cuando él no lo logra o no actúa como espero, me enojo, me desilusiono, confirmo que “no se puede delegar”, que “no se puede confiar”, “que todos son iguales”, que “te mienten o te engañan.”

¿Allí que pasó?

Por un lado, las expectativas sustituyeron a la persona tal cual es. Y por el otro, no hubo buena comunicación.

La otra persona nunca participó de nada. Era yo, con mis propias conversaciones. Era una charla conmigo misma que lo único que logró es que me preguntara, me contestara, me enojara, me peleara y armara una relación con algo que no era.

¡Cuidado! Este mecanismo es más común de lo que parece. Para los adolescentes y para los no adolescentes, podemos ver que este es el mecanismo del amor a primera vista...

“Hay, Juancito es así, asá y ....” Y no lo conocemos. Sólo creemos que es de una manera y generamos la expectativa de que él es así. En realidad es la idea que nosotros tenemos de Juancito....

¿Cómo se sale de este mecanismo de las expectativas? También con una buena comunicación.

Sea cual sea el tipo de relación que se tiene con la otra persona lo básico es saber qué esperan los dos de la relación, qué está dispuesto a dar cada uno, a qué se compromete cada uno, y que todo sea en el marco de conversaciones permanentes. Que esté todo dicho, aún cuando pueda parecer redundante hablar o cuando pueda parecer chocante hablar de antemano determinadas cosas.

## **HERRAMIENTA 3: NO RELACIONARNOS CON LAS EXPECTATIVAS QUE TENEMOS DE LA OTRA PERSONA, SINO CON LA OTRA PERSONA.**

Esto es muy importante. No solo para chequear nuestras propias expectativas, sino para chequear todo el tiempo las expectativas de las personas que trabajan con nosotros o nos compran.

**Volvamos a la relación que usted quiere mejorar.  
La pregunta es ¿qué relación quiere crear con esa persona?**

- ¿Me estoy relacionando con la persona o con lo que estoy esperando de ella?
- ¿La estoy escuchando?

Y luego, es conveniente una conversación en la cual nos planteemos: ¿A qué nos comprometemos? Esto es fundamental para una relación. El compromiso es una acción que surge a partir de nuestra comunicación con el otro. Cada uno se compromete con algo que va a ser el pilar para la relación. Puede cambiarse el compromiso, pero para cambiarlo tengo que avisar a la otra persona que voy a romperlo o cambiarlo. Sabemos que si no cumplimos, va a generar consecuencias. Eso hace que nos hagamos responsables de la relación.

Somos responsables de la relación. El compromiso es asumir esa responsabilidad.

Y luego, es conveniente una conversación en la cual nos planteemos: ¿A qué nos comprometemos? Esto es fundamental para una relación. El compromiso es una acción que surge a partir de nuestra comunicación con el otro. Cada uno se compromete con algo que va a ser el pilar para la relación.

Puede cambiarse el compromiso, pero para cambiarlo tengo que avisar a la otra persona que voy a romperlo o cambiarlo. Sabemos que si no cumplimos, va a generar consecuencias. Eso hace que nos hagamos responsables de la relación.

Somos responsables de la relación. El compromiso es asumir esa responsabilidad.

## **HERRAMIENTA 4**

# **TOMAR CONSCIENCIA DE NUESTRA RESPONSABILIDAD Y COMPROMETERNOS CON ELLA**

También debemos tener en cuenta las interpretaciones de los dos. Que el otro interprete de la misma manera y que se vaya hablando cualquier cambio que se produzca.

Otra cosa importante es: ¿Qué le pido a la otra persona? ¿Para qué? Esto coloca a las expectativas en su punto justo. Si el otro no puede dar lo que estoy pidiendo, puedo saber qué puedo esperar y qué no. Voy a estar relacionada con la realidad y no con la expectativa. A su vez, también el otro tiene que saber qué es lo que ofrezco y estoy dispuesto a dar en la relación. Esto persigue el mismo objetivo.

### **PILARES DE LA COMUNICACIÓN PARA TRABAJAR**

Amarse a uno mismo, amar al otro, pararse en el amor; en el respeto al otro, a su dignidad, a su libertad; apostar a su crecimiento, confiar en que el otro va a apostar a nuestro crecimiento. Escuchar y aceptarlo como un ser diferente a mí, son algunos de los pilares que sirven para mejorar las relaciones.

Son herramientas que sirven para construir el tipo de relación que quiere lograr. Esto es posible, porque todas ellas están incorporadas a usted y puede ponerlas en práctica ahora mismo.

## **LA COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA**

La comunicación es el motor, el contexto, el motivo, nuestro medio, es la manera de llegar a usted, es la forma para construir juntos un vínculo, es lo que nos une, lo que nos hace tener cosas en común.

“Cómo nos comunicamos” pasa a ser uno de los grandes desafíos a los que todos nos enfrentamos cada día. Si bien podemos ser expertos en lo que hacemos, tener el mejor producto, saber más que ningún otro sobre determinados temas, si no lo comunicamos, no sirve. Queda para nosotros, no logramos llegar a los demás.

Si eso, además, constituye nuestra fuente de ingresos o de ello depende la rentabilidad de nuestra empresa, el resultado se traducirá en un fracaso rotundo.

Por otra parte podemos ofrecer un producto o un servicio, pero si no nos comunicamos de una manera adecuada con las personas a las cuales llegamos o no formulamos compromisos claros, es muy probable que el negocio no pueda mantenerse en el tiempo.

Si en las empresas se hace hincapié en la efectividad personal y en la eficacia de cada puesto de trabajo, pero no se toma en cuenta la importancia de la coordinación entre los diferentes sectores, o en la articulación de los diferentes procesos que las conforman, el resultado también estará en tela de juicio.

El lenguaje nos brinda herramientas que pocas veces distinguimos o utilizamos. Herramientas que son compartidas por todos, que tienen la ventaja de no pasar de moda. Se mantienen en el tiempo y son comunes a todas las sociedades, más allá del idioma.

Son las llamadas competencias genéricas. Tienen que ver más con habilidades personales, que con conocimientos teóricos.

Son esas habilidades que cuando las menciono siempre me dicen: ¡Ah! ¡Pero esas las sabemos todos! y cuando llega la práctica o el momento de usar cada una de ellas, se ven las falencias.

**Estas son - entre otras- :**

- Saber escuchar.
- Elegir los estados de ánimo adecuados que nos conduzcan al resultado esperado.
- Formular declaraciones claras en relación con lo que queremos, respecto a nosotros y a los demás.
- Diferenciar las opiniones de las afirmaciones.
- Crear para nosotros interpretaciones que nos sirvan para la acción.
- Formular pedidos completos y claros.
- Cumplir con los compromisos.
- Aprender a no pelear por tener razón.
- Estar abiertos al aprendizaje permanente.
- Saber ofrecer lo que se hace.

Cada una de ellas, tiene un sentido diferente y crea una posibilidad diferente para usted. Y están a su alcance en todo momento, sólo tiene que abrirle las puertas para que ellas puedan acercarle todas las oportunidades.

## **ALGUNAS LLAVES PARA MEJORAR NUESTRAS RELACIONES**

Las relaciones que tenemos conforman nuestra vida. Hacen la diferencia en la vida que vivimos. Si tenemos buenas relaciones, seguramente viviremos mejor que si no las tenemos. Su calidad, lo que valoremos de ellas, harán a nuestra satisfacción o no.

En lo laboral, las buenas relaciones nos permiten lograr mejores resultados personales y hasta económicos.

Por eso vamos a decir que lograr buenas relaciones hace a la vida que tengamos.

Vamos a ver más herramientas de comunicación que nos ayuden a crear buenas relaciones con los demás.

## **Partimos de unas premisas fundamentales:**

**1- La comunicación nos permite crear:** El lenguaje nos permite construir o destruir. Con las herramientas adecuadas el lenguaje nos permite construir el tipo de relación que queremos. No hablamos sólo del lenguaje “hablado”(verbal, escrito, gráfico), sino también del gestual (caricias, expresiones en la mirada, tonos de voz, etc.).

**2- Cada uno es cien por ciento responsable de la comunicación el cien por ciento del tiempo.** Fíjese cuál es la diferencia entre hacerse totalmente responsable o pasarle parte de la responsabilidad a los demás.

**3- Cada uno es un ser único y posee su propia interpretación de las cosas.** Actúa en función de ella. Esta interpretación se construye con nuestra historia, experiencia, educación, la estructura familiar, los amigos, la sociedad en la cual nos criamos, etc.

**4- Cada uno posee sus propias emociones, sus propios estados de ánimo y sus sentimientos que lo predisponen a actuar de una manera determinada.** Esto lo olvidamos cuando nos “enganchamos” en discusiones, porque nos “alteró” - por ejemplo - el enojo de la otra persona. Allí no nos damos cuenta de que podía elegir una opción diferente a enojarme. ¿Cuál? Conversar y escucharlo.

**5- Cada uno debe lograr primero una buena comunicación con uno mismo:** armonía, equilibrio, valoración, confianza.

Hay además, algunas llaves que tienen que ver con una buena comunicación.

**Escuchar:** sin interrupciones, estando presentes para el otro, escuchando nada más que lo que la otra persona dice.

**Ponerse en el lugar del otro:** Ver cómo está viendo la otra persona, desde dónde es que está diciendo lo que dice. Cada uno cuando habla nos está dando cuenta en cada momento de lo que le importa, de sus valores, y de las cosas que para esa persona realmente cuentan. Eso cuando realmente escuchamos y nos “ponemos en sus zapatos”, aparece con mucha claridad.

**No juzgar al otro:** Cuando lo juzgamos, actuamos en función de ese juicio. No nos damos cuenta de que éste nos corresponde a nosotros, a cómo estamos observando. Y podemos estar muy equivocados. Actuamos a partir de ese error, resintiendo las relaciones.

**Comprender sus sentimientos y sus emociones:** Cada uno tiene el derecho a tener sus propias emociones y sus propios sentimientos. Nadie sabe si lo que me molesta a mí, puede molestarle a otro.

**Aceptarlo:** No pretender cambiarlo, no imponerle mi forma de ver las cosas, no relacionarme con las expectativas sino con quien el otro es. Cuando no aceptamos al otro, pretendemos cambiarlo. Cuando lo queremos cambiar, le quitamos su propia individualidad, su dignidad y su libertad. En definitiva hasta lo estamos queriendo convertir a imagen y semejanza nuestra. Como si nosotros fuéramos los “dioses” encargados de crear al otro ser humano que tenemos enfrente.

# CREAR ALGO DIFERENTE

Si observa bien, toda nuestra vida gira alrededor de la comunicación. Trate de imaginar algo que no. El bebé, con su llanto comunica. Su madre lo hace hasta con un gesto. En la familia, todos lo hacen, muchas veces a los gritos, muchas veces con cortocircuitos. Eso no deja de ser comunicación.

En lo laboral, todo comunica. No sólo las conversaciones que se dan entre la gente que trabaja en la empresa, sino hasta su nombre, los símbolos que la representan, los memos, la publicidad. Si hablamos del Estado o de las escuelas viven comunicando... La radio, la televisión, los diarios, los carteles publicitarios, los e-mails, facebook, twitter... Whatsapp...

## CREAMOS NUESTRA REALIDAD A PARTIR DE LA COMUNICACIÓN.

Decimos quiénes somos, lo que queremos, definimos nuestras metas, evaluamos nuestro humor, nuestros estados de ánimo, expresamos nuestros sentimientos, manifestamos nuestras constantes elecciones. Pedimos a los demás lo que necesitamos, ofrecemos lo que queremos dar, juzgamos todo lo que se nos presenta. Vendemos. Compramos. Armamos equipos.

Si bien todo gira alrededor de la comunicación, pocas veces nos damos cuenta de cuánto de lo que consideramos problemas en nuestra vida tienen que ver con ella. Y cuántos dejarían de serlo, si tuviéramos en cuenta lo que expresamos, lo que emitimos a partir de lo que hablamos y pensamos.

Más aún, cuántos desaparecerían, si nos diéramos cuenta del poder que tiene nuestra comunicación para crear nuestra realidad.

Una comunicación más eficaz es algo que puede aprenderse, con ello tenemos la posibilidad de lograr cosas diferentes, de crear nuevas oportunidades para nuestra vida.

Le propongo algo para que pruebe. Nuevamente, fíjese una persona que sea muy importante para usted. Recuerde las conversaciones que tuvo últimamente.

¿Se sintió escuchado o escuchada? ¿Sintió que usted escuchaba realmente a la otra persona? Ahora propóngale tener una conversación en la cual usted únicamente la escuche, sin emitir opiniones, sin juzgar lo que dice. Escúchela como si en ese momento lo que ella estuviera expresando fuera lo más importante. De hecho lo es. La comunicación que están estableciendo es lo más especial y más importante que ocurre en ese instante. Todo lo demás carece de importancia.

No le discuta, no lo cuestione. Sólo escuche. Déle un espacio para que se abra a todo lo que le quiera contar. Escuche dándole usted un espacio único para que se brinde. Esté presente para esa persona.

Mírela a los ojos y escúchela no exclusivamente con sus orejas, sino con todo su cuerpo. Luego agrádezcale y fíjese la diferencia con otras conversaciones. Si usted necesita pídale ese mismo espacio. Luego no se "desquite" dándole todas las opiniones sobre lo que dijo.

Acepte, únicamente. En otro momento pueden conversar sobre el tema, ahora sólo pruebe la experiencia del escuchar.

Esto sirve para crear en una relación una apertura diferente. No sólo en las relaciones afectivas. Puede serlo en las laborales.

# CREAR ALGO DIFERENTE

La comunicación (el escuchar es una parte fundamental) crea un espacio diferente para la relación.

**Al cambiar este espacio, cambia la relación.**

**El sentirnos escuchados, legitimados por alguien que nos escucha, es una de las necesidades básicas del ser humano. Cuando nos sentimos escuchados se produce un intercambio de energía con el otro, que también forma parte de la comunicación. Se siente comprendido y, más allá de que no se comparta la opinión, se siente respetado como persona.**

Esto que puede parecer “obvio” fíjese que no lo es tanto. Cuántas personas interrumpen a otro para decirle que está equivocado y sin dejar que continúe le cuentan (o le imponen) su punto de vista. Cuántos dejan de escuchar para atacar o agraviar al otro: “Sos un idiota, ¿cómo vas a decir eso?”.

**O cuántos dejan de escuchar para contar siempre su propia experiencia. Interrumpen a cada rato para contar su famoso: YO .... Y YO ....Y YO....**

En ambos casos, se destruye ese espacio y se resiente la relación. O las personas se acomodan a una relación en la cual no se valoran y aceptan los gritos o los insultos del otro. O el nivel de invisibilidad que quien solo habla de sí mismo coloca a la otra persona.

Usted conocerá casos como estos.

Se puede aprender a escuchar. Cuando esto ocurre, cambia la relación.

Este es un “pequeño gran” ejemplo de lo que se crea a partir de la comunicación.

Se pueden adquirir habilidades que nos permitan establecer mejores relaciones. Se pueden lograr herramientas que nos posibiliten construir una realidad diferente a partir de la comunicación. Y esto hace a una mejor calidad de vida.

Muchas veces no nos comunicamos de la manera que nosotros querríamos. Esto provoca insatisfacción y angustia. Cuando interpretamos que nuestras relaciones fallan, se nos hace difícil hasta centrarnos en nuestros objetivos, ya que nuestro estado de ánimo tiñe todas las actividades que encaramos.

Por eso, resulta fundamental desarrollar nuestra capacidad para generar y consolidar relaciones que funcionen, tanto en nuestro trabajo, como en lo afectivo.

Estas habilidades se encuentran ya dentro de cada uno. No son externas, pero son recursos muchas veces no explorados ni valorados.

Una de esas habilidades es escucharse a uno mismo. De la misma manera que vimos recién.

**Le propongo que observe cómo se escucha.**

Seguramente puede mejorar esa capacidad.

¿Se dio cuenta de qué está manifestando usted a lo largo del día? ¿Insatisfacción, aburrimiento, satisfacción, plenitud, incertidumbre? ¿Qué expresa?

Luego piense en esta frase del Dr. Lair Ribeiro: “La vida es como un eco: si no le gusta lo que recibe, preste atención a lo que emite.”

Cambie lo que emite y cambiará lo que recibe. ¿Tan simple como eso? Sí. Y tan efectivo.

Vaya pensándolo. Anote lo que expresa durante el día, si puede, en un cuaderno. Es una buena manera de registrarlo.

Algo que es importantísimo. Nada de lo que estemos recibiendo como respuesta en la vida es inmodificable. Siempre está la posibilidad de cambiarlo. Por eso, le repito que todos los recursos están en usted.

Comience a escucharse y habrá dado un gran paso. Ya puede emitir algo diferente. Si quiere empezar, sienta que hoy es un gran día para usted y emita eso a todos los demás.

Párese frente a la persona que tiene más cerca en este momento, regáله una sonrisa, y deséle que tenga un muy buen día, de corazón. Ya habrá creado algo distinto para usted y para la otra persona. ¡Que tenga un buen día!

*“La compasión es como el vuelo del alma hacia el prójimo.”*

**Madre Teresa de Calcuta**

## **ESCUCHAR: LA LLAVE DESCONOCIDA DE LA COMUNICACIÓN (PRIMERA PARTE)**

*(Quien me dio una llave en el escuchar fue Rafael Echeverría en el capítulo de su libro Ontología del Lenguaje. Para mí hubo un antes y un después. En él me baso para este “Escuchar”. Le recomiendo que lea su libro.)*

Hay un tema que se repite constantemente en muchos lugares y que es más frecuente de lo que nos imaginamos: no sentirse escuchado o estar cerca de personas de las cuales decimos “no sabe escuchar”.

Esta es una de las principales causas de conflictos, y quizás uno de los motivos de angustia más grande. Las consecuencias pueden ser nefastas: matrimonios destruidos o insatisfechos, hijos que no sienten en sus padres un referente para conversar determinados temas, equipos de trabajo que no pueden coordinar tareas, gente que no se siente escuchada por sus gobernantes e innumerables situaciones que le deben resultar más que conocidas. Quizás usted es una de esas personas que no sabe escuchar....

El tema de cómo escuchamos está tomando cada vez mayor relevancia en las nuevas teorías de comunicación. Y se llegó a la conclusión de que tan importante es el escuchar, que sin él no existe la comunicación. Esto es: si hablamos y la persona a la cual nos dirigimos no escucha<sup>1</sup>, no tiene sentido mi comunicación. Tan simple como eso. Tan complejo como eso.

¿Qué es escuchar? Es Oír (el aspecto biológico, nuestro oído recibe un estímulo) sumado a la interpretación de lo que oigo. Es decir, que interpretamos el sonido que recibimos, lo traducimos a códigos conocidos para nosotros – por ejemplo nuestro idioma de origen o un idioma que conocemos –

Pero no es tan sencillo. No es sólo el idioma lo que interpretamos. Nuestra historia, nuestra experiencia, la cultura, lo aprendido en nuestras familias, todo ello conforma como un mapa que armamos y a través del cual nos guiamos. Percibimos nuestro mundo a través de este mapa. ¿Quiere hacer una prueba?

Si yo le digo perro, ¿en qué piensa? Probablemente se le representa un perro, que puede ser o bien el que tiene ahora, uno que haya tenido o alguno que fue especial (Quizás se representó a su jefe). Seguro que es diferente al que me había imaginado.

1 No nos referimos al aspecto biológico. Podemos comunicarnos igual con personas sordas o hipoacúsicas.

Este puede ser un ejemplo simple. Si presta atención en su vida cotidiana, las interpretaciones juegan un papel fundamental en el momento de comunicarnos y escuchar. ¿Recuerda el juego del teléfono descompuesto?

Existe al decir de Echeverría, una “brecha crítica” en la comunicación entre el decir y el escuchar. Hacemos una selección de lo que escuchamos y muchas veces no chequeamos si es lo mismo que la otra persona nos está queriendo decir.

Así, nos enojamos cuando otra persona hace algo diferente de lo que le habíamos pedido. Enseguida, la tildamos de “torpe” o “inútil”. No es que lo sea. Sólo que lo que escuchó se amoldó a su “mapa” o sistema de interpretaciones y éste es diferente al nuestro.

Hay tantas interpretaciones como personas... por lo cual es fundamental chequear si la otra persona acuerda en el significado que le estamos dando a las cosas.

Fíjese qué importante es la interpretación que es posible escuchar aún los silencios...

Ahora, cuando reclamamos que la otra persona no nos escucha, es nuestra responsabilidad chequear. Esto implica que no podemos “echarle la culpa” a la persona que no nos escucha. Hay una responsabilidad en esa comunicación: la nuestra.

Cuando decimos que hablarle al otro, es “como hablarle a una pared”, también es conveniente prestar atención a cómo nos estamos comunicando. Hay que ver qué contexto, qué espacio le estamos dando a esa comunicación, y brindarle el marco adecuado: tiempo, lugar, que no haya interrupciones, comodidad, que no haya demasiado ruido alrededor, etc.

Cuando lo que se dijo no es escuchado en la manera que esperábamos, llenamos esa “brecha crítica” con historias y opiniones personales acerca de cómo son las otras personas, produciendo problemas todavía más profundos en la comunicación. Ya que empiezan a jugar además nuestros estados de ánimo.

En el escuchar juega un papel fundamental el respeto. Tiene que haber una apertura hacia quien está frente a nosotros comunicándose.

El otro es un ser que se nos presenta en ese momento de una manera única, diferente a todas, siempre nueva. Cada instante de encuentro es único y merece una apertura de parte de cada uno: escuchar para que se exprese, para “dejarlo ser” sin pretender cambiarlo.

**Resulta fundamental para el escuchar, aceptar que los demás son diferentes, que en esa diferencia son “seres humanos legítimos” (al decir de Maturana), como nosotros. Esa es la llave de la convivencia, del respeto, y del amor.**

Afectamos la escucha “cada vez que nos creemos superiores a otro en virtud de nuestra raza, sexo o religión (...); cada vez que sostenemos tener un acceso privilegiado a la Verdad (...); cada vez que presumimos que nuestra particular manera de ser es la mejor manera de ser”<sup>2</sup>, cada vez que juzgamos al otro.

Allí nuestro escuchar se deteriora y nos cerramos en nuestro mundo a escucharnos a nosotros mismos, llorando “por lo solos que estamos”...

Cita de “Ontología del Lenguaje” Rafael Echeverría.

## SEGUNDA PARTE

Escuchar tiene una relación directa con la dignidad.

Cuando escuchamos al otro, le damos un espacio para que se exprese, para que nos muestre quién es. Cuando lo hacemos desde el juzgar, nuestro juicio, nuestra opinión interfiere en la comunicación.

Si es desde la crítica, filtramos todo lo que la otra persona nos dice. Y ya no la estamos escuchando a ella, sino a nuestra conversación que compara, o descarta todo lo que no se amolda a nuestra opinión. Allí, aparece el conflicto.

Encontramos reclamos, por ejemplo, de hijos que dicen: “Mis padres no me entienden”...

Si cuando hablamos nos sentimos permanentemente juzgados, empezamos a perder nuestra libertad para hablar.

Empezamos a censurarnos, por un lado para no recibir la crítica, por el otro, para no generar conflictos. O la conversación se convierte en una verdadera lucha. Como sea, la comunicación se resiente y no da espacio para un diálogo honesto.

Escuchamos para lo que debería ser y no para lo que es.

Y le transmitimos al otro lo que creemos que debería ser, sin dejar el espacio para que éste nos diga realmente lo que le pasa.

Si le habla su hijo y usted tiene la preocupación de que sus compañías no son las adecuadas -según su opinión-, probablemente todo lo que escuche de su hijo, va a estar teñido por ella. A un punto tal interferirá, que dejará de escucharlo, para escuchar sólo su preocupación. Lo que quedará, sólo será aquella parte de la narración que corrobora lo mala que resulta para él la compañía de sus amigos.

Esto ocurre en un plano muy sutil. Usted no lo hace a propósito. Y seguramente lo hace desde el amor más grande.

**Lamentablemente los problemas de comunicación se presentan aún existiendo el amor más grande entre las personas.**

¿No les pasó querer a alguien, pero no poder comunicarse?

Es muy frecuente también mezclar el “No me escuchan” o “no me entienden”, con el “Ya no me quiere”. Esto no sólo provoca un problema de comunicación sino de relación. A tal punto que, como dijimos, la forma en la que nos comunicamos termina por definir la relación.

Es fundamental aprender a escuchar desde un lugar diferente. Esto se aprende. Lamentablemente, no en los colegios.

El saber escuchar tiene que ver con observar el estado de ánimo de la conversación. Hay algunos que no ayudan a continuar una conversación con sentido. Por ejemplo, cuando únicamente hay enojo.

Tiene que ver también con dejar de juzgar y abrir el espacio para “sólo escuchar”.

Otro aspecto importante es dejar de defender el “tener razón”. Cuando trato de imponer mis juicios al otro, también dejo de escucharlo y nada más, estoy pensando en lo que le voy a decir después.

Recordando el concepto de Virginia Satir, el error es pensar que así como respirar es un fenómeno biológico, el escuchar también lo es.

Escuchar para lograr una buena comunicación requiere un aprendizaje. Ya vimos como el escuchar se relaciona con la libertad, con la dignidad, con la convivencia, con el respeto, con el amor.

Volviendo nuevamente a Echeverría: “Hoy en día tenemos el imperativo de aprender a escuchar mejor para ser capaces de vivir juntos en armonía. Esto ha llegado incluso a ser una cuestión en la que está en juego la propia sobrevivencia de la humanidad”.

## EL ECO

Un hijo y su padre estaban caminando en las montañas. De repente, el hijo se cayó, se lastimó y gritó: “¡AAAhhhhhhhh !!!”. Para su sorpresa, oyó una voz repitiendo, en algún lugar en la montaña: “¡AAAhhhhhhhh ! “

Con curiosidad, el niño gritó: “¿Quién eres tú?” Recibió de respuesta: “¿Quién eres tú?”

Enojado con la respuesta, gritó: “¡Cobarde!” Recibió de respuesta: “¡Cobarde!”

Miró a su padre y le preguntó: “¿Que sucede?”

El padre sonrió y dijo: “Hijo mío, presta atención.”

Y entonces el padre gritó a la montaña: “¡Te admiro!” La voz respondió: “¡Te admiro!”

De nuevo el hombre gritó: “¡Eres un campeón!” La voz respondió: “¡Eres un campeón!”

El niño estaba asombrado, pero no entendía. Luego el padre explicó:

“La gente lo llama ECO, pero en realidad es la VIDA... Te devuelve todo lo que dices o haces... Nuestra vida es simplemente reflejo de nuestras acciones. Si deseas más amor en el mundo, crea más amor a tu alrededor... Si deseas más competitividad en tu grupo, ejercita tu competencia... Esta relación se aplica a todos los aspectos de la vida... La vida te dará de regreso exactamente aquello que tú le has dado.”

## ACTITUD Y CALIDAD DE VIDA

La mejor calidad de vida es una elección que todos podemos realizar. Y la misma tiene que ver con nuestras propias decisiones y nuestras actitudes, más que con circunstancias externas.

La actitud es la diferencia entre:

- lo que podemos lograr y lo que no
- lo que podemos lograr con los demás o no
- nuestra salud y la enfermedad
- el éxito y el fracaso

Cuando hablamos de actitud, es la comunión que existe entre:

- nuestro equilibrio interno
- nuestro estado de ánimo
- nuestros pensamientos (nuestras interpretaciones, creencias)
- lo que comunicamos a los demás
- nuestro cuerpo (el cuidado que le procuremos).

Todo, forma parte de una unidad. Existe una coherencia entre ellos, como ya dijimos varias veces. Debemos estar absolutamente conscientes todo el tiempo de esta coherencia y aprender a mantenerla. Elegirla más allá de los estados de ánimo que pueden hacer que ella se rompa.

Esta coherencia implica que lo que ocurra en uno de los aspectos influye y determina al resto. Y si trabajamos uno de ellos, modificamos al resto.

Esto es importantísimo: Ya no podemos decir, yo soy así... “soy depresivo”, o “soy visceral” o “exploto con facilidad”. Estas son las grandes excusas que ponemos cuando discutimos con los demás o cuando nos enojamos con nosotros mismos. Podemos elegir nuestros estados de ánimo. Y por sobre todo podemos elegir cómo accionar frente a las distintas circunstancias.

Lo que nos “hace explotar” no son las circunstancias, sino la interpretación que estamos teniendo de ellas. Y el estado de ánimo es el que reacciona. Cambiando la interpretación, cambia el estado de ánimo. Aún cuando en ese momento cueste.

La diferencia en nuestras vidas la hace la actitud que tomemos frente a las cosas. O las circunstancias nos determinan o nosotros vemos cómo actuamos frente a ellas.

No tienen más que el poder que nosotros le demos. Nuestra interpretación y nuestro estado de ánimo pueden llevarnos a ver que las cosas que ocurren nos sobrepasan o que las circunstancias nos superan o que las cosas no están saliendo de la manera que esperamos.

Pues bien. Hay varios aspectos a tener en cuenta en los momentos en que sentimos todo eso.

Esto no es algo que debe esperar hasta la noche para reflexionar o sentarse más tarde a ver qué hace. Son cosas para poner en práctica en el mismo momento en que ocurre la circunstancia. Es bueno frenar, respirar hondo (aún cuando esté con otra persona- la respiración es algo que no necesariamente se hace visible a los demás). Esto serena nuestro estado de ánimo, relaja nuestro cuerpo.

En la coherencia de los aspectos que le mencioné arriba, una acción en el cuerpo, modifica el estado de ánimo. La respiración profunda (reteniendo unos segundos el aire y luego exhalando despacio) tiene un efecto relajante muy importante que estimula de manera diferente nuestras emociones y, básicamente nos permite concentrarnos nuevamente.

Una vez que pudo retomar el ritmo de su respiración, plantéese estas preguntas. Sólo le van a tomar un par de minutos que pueden hacer una diferencia muy grande en los resultados que usted quiere obtener. Si es necesario (y está con otra persona) y usted ve que su estado de ánimo “explo-tó”, corte la conversación y ofrezca un café, un vaso de agua, corte para tomar algo. Eso le va a dar el tiempo suficiente para restablecer su estado de ánimo y la concentración necesaria para continuar.

1- Primero determine bien claro cuál es su compromiso o su objetivo. ¿Qué es lo que está queriendo lograr?

2- ¿Lo que está ocurriendo lo aleja? Si lo aleja, reconozca que su estado de ánimo en ese momento puede hacer que no vea salidas. Es el estado de ánimo, no la “realidad”. Ese es el efecto que ellos tienen: condicionan la forma en la que vemos las cosas. Nos muestra posibilidades o nos determina que no las hay. Es el estado de ánimo el que puede llevarlo al fracaso en una comunicación o al logro de sus resultados.

En ese momento es bueno determinar:

- ¿Qué acciones puedo tomar para restablecer el camino hacia mis objetivos o mi compromiso? ¿Qué conversaciones necesito tener y con qué personas? Estas conversaciones deben darse no en busca de un “culpable”, sino en la determinación de cómo restablecer la posibilidad de lograr el objetivo.

- Si el estado de ánimo no ayuda, se pueden realizar acciones para elegir un estado de ánimo diferente.

Ya vimos que somos responsables de nuestro estado de ánimo. Esto implica que está en nuestras manos cambiarlo. Recuerde que es como una gimnasia.

Al principio puede parecerle que estas pautas son sólo para personas que disponen de tiempo, o que no están tan ocupadas, o que tienen menos responsabilidades. NO. Son también para usted y, por sobre todo, están pensadas para personas que tienen poco tiempo y que tienen grandes responsabilidades en función de sus actividades.

# LOS ESTADOS EMOCIONALES EN LAS RELACIONES HUMANAS

Actuamos en función de nuestros estados emocionales (estados de ánimo, emociones, sentimientos). Eso ya lo hemos visto en capítulos anteriores. El tema es cuando nuestros estados emocionales se “encuentran” con los de los demás. En pocas palabras: cuando “chocamos” con otras personas y hacemos “cortocircuito”. ¿Le resulta familiar?

¿Que alguien de su equipo llegó de mal humor a la oficina? ¿Que su marido llegó a su casa enojado, que su mujer estaba triste e irritable, que sus hijos están siempre tan indiferentes que no lo escucharon? ¿Y que eso a usted lo puso o la puso mal, enojado/a, angustiado/a, de mal humor?

Muchas veces acusamos de nuestros estados a los demás, sin darnos cuenta de que ellos nos pertenecen. Y que los de la otra persona, le pertenecen a ella.

Con lo cual, no tengo por qué “engancharme”. Si el otro está enojado, triste o como sea que esté, no tenemos por qué contagiarnos su humor.

Ya vimos que el estado emocional es contagioso. Puede ser que si alguien muy querido por nosotros está mal, es difícil para nosotros estar de otra manera. Nos ponemos mal “porque el otro está mal”. No vemos que el estar mal en nada lo ayuda. Y que está mal por cómo está viendo sus cosas en ese momento.

Si el otro tiene un mal día y está enojado, en lugar de enojarnos con su enojo podemos ver cómo colaboramos para que el otro cambie su bronca o su ira por otra emoción.

¿Aún cuando el otro dice cosas horribles de nosotros? ¿Cómo hacerlo? Eso pareciera ser lo más complicado. Sin embargo, cuando empezamos a reconocer los estados de ánimo que están detrás de las palabras que se dicen, empieza a ser más sencillo.

**¡ATENCIÓN ! Cuando estamos enojados o la ira nos “tiene” decimos o hacemos cosas que en realidad no pensamos. Nos salen sin ningún tipo de reflexión previa. Y sabemos que fuera de ese estado no las diríamos. Son cosas que a veces nos producen arrepentimiento después de haberlas dicho.**

Si reconocemos estas situaciones, vemos que no sólo decimos cosas que no pensamos, sino que escuchamos cosas que no se dijeron.

Esta es una cadena.

Cuando uno dice algo desde el enojo, el otro reacciona a eso que fue dicho y dice algo más fuerte aún, que le duela más al otro. Pasa a ser una lucha cada vez más intensa que pareciera no tener salida. Y el juego pasa a ser quién lastima más al otro. Aún cuando no nos damos cuenta de que en ese juego perdemos todos.

Sin embargo, este juego tiene otra salida.

- El reconocimiento de la situación ya pasa a ser un primer paso. Reconocer su propio estado emocional y el de la otra persona es una gran señal de atención como para ver que ese no es el mejor estado como para tener una buena comunicación.

- Aceptar que esto ocurre así, como un mecanismo que casi literalmente nos atrapa a todos. Podemos dejarlo pasar, o no darle tanta trascendencia a las cosas que se dicen desde ese contexto. Esto no significa que desde el enojo “vale todo”. Pero sí, es bueno saber que cuando podamos mantener una conversación sin ese componente emocional, vamos a ver diferente las cosas y seguramente a actuar diferente.

- Darnos cuenta de que el otro sólo puede lastimarnos si nosotros permitimos que nos lastime. Esto ocurre en la interpretación que nosotros le demos. Esto es algo que hablaremos en otra oportunidad.

- No tomar como cierto todo lo que escuchamos en esa situación, ya que hacemos en ese estado una selección muy inexacta de lo que el otro dijo.

- Que nos demos la oportunidad de dejar la conversación, para retomarla en otro momento más adecuado, en beneficio de la relación.

RECORDAR QUE EL OTRO ES UN ESPEJO NUESTRO DE LAS PARTES QUE NOS GUSTAN O DE LAS QUE NO. QUE ESA PERSONA NOS ESTÁ AYUDANDO A ENCONTRARNOS CON AQUELLAS PARTES QUE NO PODEMOS VER DE NOSOTROS ( El espejo desde la mirada cuántica, tema que profundizaremos en otro momento y del cual hemos hablado en la videoconferencia de comunicación)

En ese instante, es bueno hacerse cada uno responsable de elegir un cambio en su propio estado emocional.

Hay muchas maneras de no “engancharnos” con el otro.

Si pudiéramos preguntarnos en ese momento: ¿Qué veo de mí? ¿Para qué estoy viendo esto? ¿Qué invitación me hace esta situación? ¿Qué elijo? ¿La relación o el enojo?

Si pudiéramos recordar un momento agradable que hayamos compartido con la persona (si es que hay un pasado compartido) o pudiéramos ver como en una pantalla cuál es el tipo de relación que queremos crear con esa persona, ese sólo momento de reflexión, nos daría espacio para salirnos de ese estado de ánimo. O por lo menos no contestar o reaccionar desde él y poder programar una conversación para otro momento.

Estos estados emocionales son una gran oportunidad para descubrir cosas acerca de nosotros mismos.

De ellos podemos aprender y valorar la experiencia, aún cuando en el momento sea difícil reconocerlo.

Estas son señales que nos llevan a identificar qué temas nos quedan para ocuparnos en cambiar, mirándonos a nosotros (si es que no nos gustan) o poder construir con el otro un espacio diferente para los dos, cuando estas situaciones ocurran.

Esto es, que las personas en esa relación elijan para la próxima vez:

- cuando reconocen el enojo
- antes de que “estalle el conflicto”

...qué mecanismo pueden utilizar para que el cortocircuito no se convierta en un voraz incendio.

*Cambiando la forma de hacer las cosas rutinarias, permites que un nuevo hombre crezca dentro de ti. En realidad, eres tú quien decide.*

**Paulo Coelho, El peregrino de Compostela.**

## ¿CÓMO EVITAR LOS MALOS ENTENDIDOS?

Muchas veces los malos entendidos provienen de la diferencia entre lo que escuchamos y lo que la otra persona dice o entre lo que decimos nosotros y el otro escucha.

Escuchamos una cosa y el otro luego niega o dice que no dijo exactamente eso. Y con una palabra que cambia, puede cambiar el sentido de la conversación. Después viene la catástrofe... peleas, conflictos, compromisos no cumplidos o mal cumplidos. Y frases tales como: "Me mentiste", "ahora querés arreglarla", "vos ponés en mis labios palabras que yo no dije", "¡vos siempre escuchás lo que querés!!".

Cuando escuchamos, no sólo recibimos el "ruido" en nuestros oídos. A ello se suma, como repetimos en varias oportunidades nuestra interpretación, que se alimenta de nuestra historia, nuestra experiencia, la cultura, lo aprendido en nuestras familias.

Existe una gran distancia entre lo que se dice y lo que se escucha, producto de esta interpretación. Hacemos una selección de lo que escuchamos y muchas veces no verificamos si es lo mismo que la otra persona nos está queriendo decir.

Hay tantas interpretaciones como personas... por lo cual es fundamental verificar si la otra persona acuerda en el significado que le estamos dando a las cosas y a la conversación, para evitar los malos entendidos. En esto no tiene que ver que se conozcan mucho ambos.

Cuanto más verificamos, más reducimos la posibilidad de estar entendiendo cosas diferentes. Si de todas maneras seguimos en el mal entendido, es muy probable que no estemos pudiendo ver cómo el otro está interpretando y viceversa, que el otro no pueda entender cómo estamos interpretando nosotros. Esto sólo requiere más y más escucharse y ponerse en el lugar de la otra persona.

## DECIR NO

Este capítulo va especialmente dedicado a usted. Este tema me parece especialmente sensible, y requiere que nos podamos comunicar más cerca, con más intimidad. Le pido que piense un poco en la cantidad de veces que le gustaría decir que NO en su vida y no lo dice.

"No" a cualquier cosa. "No" a hacer algo que no quiere, "no" a aceptar algo que para usted es inaceptable, "no" a transar con sus valores.

Le pido que piense en esas veces que su interior dice a gritos NO y que de su boca no sale más que un SI...resignado, entre dientes, mordiéndose, pero diciéndolo, aceptando.

¿Qué pasa que termina accediendo tan a su pesar? ¿Qué pasa que prefiere el peso de aceptar y hacerlo, a decir NO?

Pareciera ser que el decir NO puede ofender o enojar o disgustar a la otra persona. O que quizás ya no sea considerado tan bueno o tan buena, o tan eficiente, o tan cumplidor, o tan...qué se yo.

¿O decir que NO le da miedo? ¿A qué le tiene miedo? ¿A que dejen de tenerlo o tenerla en cuenta, a que no lo o la llamen más, a que dejen de considerarlo su amigo/ a, su persona de confianza, a que la echen del trabajo? ¿A que no la quieran... no lo quieran, quizás?

El decir "no" es uno de los derechos que poseemos como seres humanos. Tenemos derecho a elegir nuestras opciones para todo; a saber qué queremos para cada momento, a tomar las decisiones que creemos mejores para cada uno de nosotros.

El decir "no" es una de esas opciones y, diría yo, que una de las fundamentales. Ya que es la que define nuestros límites, es la que nos conecta con nuestro espacio de privacidad, de intimidad, de autonomía, de independencia. Es esa zona donde elegimos que los demás no entren y respeten nuestra libertad. En definitiva, es nuestra zona de dignidad.

Decir NO es poder ejercer uno de los derechos que son sagrados para nosotros, el respetarnos... El valorarnos a nosotros mismos.

Cuando nos sometemos al "sí" que era un "no", no nos estamos respetando a nosotros mismos. El otro vale más, el otro está primero, el otro tiene más poder.

Y nunca es así. Todos valemos igual. Somos seres humanos que valemos exactamente lo mismo, porque somos precisamente seres humanos. Nadie vale más que otro, ni tiene más poder, ni más valor, ni más nada, si no parte esa valoración de nosotros mismos. Si nosotros consideramos que somos iguales al otro; mi "no", tiene tanto valor como su "sí". Y estoy en mi derecho de elegir, con lo cual puedo evaluar si quiero o no lo que el otro quiere. Si elijo que no, el otro lo tiene que respetar.

Esto va para usted que siempre permite que él la golpee, o que él la obligue a tener relaciones cuando no quiere, o le obligue a hacer cosas denigrantes.

Va para usted que no le puede decir que no a su jefe porque piensa que así va a lograr un aumento. Va para usted que no le puede decir que no a sus compañeros y corre atrás de las necesidades de todos ellos, quedando siempre para lo último.

O para usted, que trabaja hasta agotarse, porque no le puede decir que no a la gente que viene a verle a deshora. Y para usted que no le puede decir que no a toda la gente que no tiene plata para pagarle y que atiende igual.

¿Usted a qué le dice que "sí" cuando quiere decir que "no"?

Le propongo algo. Piense en aquello que hoy más le está molestando hacer. Fíjese si eso tiene que ver con estar haciendo algo que realmente no quiere hacer y sin embargo está haciendo.

Seguramente me dirá y "tengo que hacerlo", "no le pude decir que no", o "no puedo negarme". O como me dice un amigo. "¿Y qué querés, tengo el sí flojo..."

¿Le pregunto ahora, qué pasaría si dijera hoy que no? ¿Se enojarían? ¿Se caería el mundo abajo? ¿Nevaría en el Chaco? ¿Caería estrepitosamente la bolsa en el mundo? ¿Saldría en el diario?

Si la respuesta es: NO. No es tan grave decir que no. Bromas aparte, sea cual sea el juicio o la opinión que usted tenga de lo que ocurriría, le pediría que se fije si es así como usted lo está viendo o podría considerar otras opciones. Quizás el otro no tiene los problemas que piensa que va a tener si le dice que no.

Es más. Hay algo que es fundamental: Un “no” dicho desde la dignidad, y desde la autoestima, no genera enojo. Genera respeto. Si busca respeto, lo van a respetar.

Si es un no para hacer “la contra” al otro, seguramente provocará resistencias. Porque allí está peleando contra el otro. No construyendo su propio espacio. Si pelea, eso es lo que va a generar en el otro.

Con lo cual puede aprender a decir que no, sabiendo que ese es un espacio que puede elegir y forma parte de la construcción que quiere para su persona. Desde ese crear a favor suyo, los demás lo van a respetar. Pero por sobre todo se va a estar respetando a usted misma/o. Nadie abusa de otro, si ese otro no lo permite.

Nada peor que estar bien con el otro, a costa de estar peleado con uno mismo.

Sé que no es fácil. Que a veces evaluamos que el costo es muy alto. Que consideramos que son situaciones límites. ¿O será que muchas veces es más cómodo decir que sí, a tener que correr con todos los riesgos de decir que no en el momento justo?

Cuando nos valoramos a nosotros mismos, estas cosas se ven en otros planos. Cuando nuestra dignidad cuenta - porque siempre cuenta – el “no” es un valor fundamental.

Y le dejo una pregunta: ¿No somos una sociedad que decimos que sí o aceptamos más cosas de las que nosotros queríamos, en vez de decir “NO” o “Basta”? ¿Qué pasaría si todos y cada uno aprendiéramos a decir que “no” de manera constructiva?

*“El trabajo más importante no es el de la transformación del mundo, sino el de la transformación de nosotros mismos.”*

**Juan Pablo II**

## APRENDIZAJES

En este espacio siempre compartimos temas, técnicas y hasta algunas pequeñas herramientas para comunicarnos mejor. Lo que me interesa es resaltar que siempre hay acciones que están en nuestras manos para lograr diferencias muy grandes en la forma que nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás. Cosas que hacen a nuestra calidad de vida. A cómo la estamos viviendo.

No son consejos. Sólo son algunas técnicas que se utilizan en comunicación, coaching y trabajos con estados emocionales, sumados a experiencias, vivencias, mucha reflexión, y trabajo conmigo misma. Espero que puedan servirle. Espero que la lleven o lo lleven a pensar en estos temas, comparta o no mi forma de pensar. A mi me sirven, aún cuando muchas veces debo poner el doble de atención para que funcionen.

Cada día voy creciendo y voy aprendiendo. Cada día voy poniendo en práctica esto que les cuento. Casi nada de lo que comparto con usted lo hago sin haberlo vivido, sin haberme sumergido en esa experiencia. Las técnicas que compartimos me resultan de gran utilidad en mi vida. Me permiten que algún problema que antes me amargaba una semana completa, ahora lo haga sólo un rato o ya no lo haga, me permite que cuando se trata de un conflicto con alguna persona cercana, pueda verme como si fuera una observadora, desde afuera, y pueda luego ver con un poco de distancia también lo que yo hice para contribuir a esa situación. Y así ver qué puedo hacer para recomponer la relación, o aprender del conflicto y que éste sirva para fortalecer la relación con esa persona.

Ahora, cuando me desconecto internamente conmigo misma, las técnicas no me sirven. Por eso es muy importante estar siempre conectada, centrada, muy presente.

Siempre requiere mucho trabajo interno con uno mismo, mucha reflexión, mucho mirarse interiormente...son zonas de equilibrio interno que se van buscando y se van logrando.

Si pone en práctica esta búsqueda y comienza a mirarse internamente y comienza a buscar mejorar su comunicación con usted mismo, con usted misma, le aseguro que va a notar cambios. Le aseguro también que aún en medio de los peores momentos no perderá de vista que siempre hay salidas a nuestros problemas y, más de una vez, evitará discusiones inútiles con otras personas. Y cuando no pueda evitarlas, seguro aprenderá y crecerá con ellas, sin quedarse en el eterno lamento que tanto nos destruye.

Por eso, como primer paso para este trabajo interno, es importante estar presente. Lo invito, la invito a estar muy presente...en su vida.

#### Bibliografía:

Rafael Echeverría. Ontología del Lenguaje. Editorial Dolmen. Chile. 1998

Rafael Echeverría. La empresa emergente, la confianza y los desafíos de la transformación. Editorial Granica. 2000

Humberto Maturana R., Francisco Varela G. El árbol del conocimiento. Editorial Universitaria. Chile. 1984

Humberto Maturana R. Sima Nisis: Formación Humana y Capacitación UNICEF Chile. Editorial Granica Dolmen. Chile. 1997

Humberto Maturana R con la colaboración de Sima Nisis. Transformación en la convivencia. Editorial Dolmen. Chile. 1999

Humberto Maturana R. La Objetividad, argumento para obligar. Editorial Dolmen. Chile. 1997

Fernando Flores. Creando Organizaciones para el Futuro. Editorial Dolmen. Chile. 1994

Vicent Fisas. Cultura de Paz y gestión de conflictos. Editorial Icaria. UNESCO. España. 1998

Federico Mayor Zaragoza. La nueva Página. Editorial Galaxia Gutenberg. Ediciones UNESCO. 1994

Stephen R. Covey. Los 7 Hábitos de la gente altamente efectiva. Editorial Paidós Empresa. Buenos Aires. 1989

Walter Truett Anderson. La realidad emergente. Ya nada es como era. Editorial Libro Guía. 1998

Roger Fisher, William Ury y Bruce Patton. ¡Si... de acuerdo! Cómo negociar sin ceder. Grupo Editorial Norma. Colombia. 1997

Roger Fisher, E. Kopelman y A. Kupper Schneider. Más allá de Maquiavello. Editorial Granica. Argentina .1996

William Ury. Alcanzar la paz. Editorial Paidós.Argentina. 2000

Julien Freund. Sociología del conflicto. Editorial Fundación Cerien. Argentina. 1987

John Heider. El Tao de los Líderes. Editorial Nuevo Extremo. Argentina.1997

MarinésSuarez. Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas. Editorial Paidós Mediación. Argentina. 1997

Stephen R. Covey. Liderazgo centrado en principios. Editorial Paidós.Argentina. 1993

Paul Watzlawick. El ojo del observador. Editorial Paidós . Argentina. 1999

Edward De Bono. Aprender a pensar. Editorial Plaza & Janes. España . 1990

Edward De Bono. Conflictos. Una manera de resolverlos. Editorial Deusto. España. 1994

Edward De Bono. El pensamiento lateral. Editorial Paidós.Argentina. 2000.

Jim Kouzes y Barry Posner. El desafío del liderazgo. Editorial Granica.Argentina. 1997

Héctor Fainstein. La gestión de equipos eficaces. Editorial Macchi.Argentina. 1999

Wayne W. Dyer. Tus zonas mágicas. Editorial Grijalbo. España. 1999

Wayne W. Dyer. Caminos de sabiduría. Editorial Grijalbo. España. 1998

Thomas Moore. Las relaciones del alma. Editorial Urano. España.1998

Karen GroverDuffy, James Grosch, Paul Oslak. La mediación y sus contextos de aplicación. Editorial Paidós. Argentina. 1996

Dr. Lair Ribeiro. El éxito no llega por casualidad, Ed. Urano . España. 1998

Friedrich Nietzsche. Así Habló Zaratustra. Editorial Alba. España 1999

Friedrich Nietzsche. Ecce Homo. Editorial Alba. España 1999

Selección de cuentos y frases:  
Anécdotas del Alma. Selección Claudio María Domínguez. Colección Un mundo Mejor .

Un collar de maravillas. Selección Claudio María Domínguez. Cuarta Edición

Tesoros de Vida. Claudio María Domínguez. Editorial Brujas

Cuentos para pensar: Jorge Bucay. Ed. Nuevo Extremo.

Ensayos y Papers:

El coaching como herramienta de Liderazgo: James Seldman.

Patricia Hashuel. Newsletter. Varios. [www. Patriciahshuel.com.ar](http://www.Patriciahshuel.com.ar)

[www.Forja.com](http://www.Forja.com). Forja Consultores.