

Los Siete Retos de la Comunicación más Cooperativa

Un Manual de 75 páginas, gratis en el Internet, con lecturas y ejercicios

Por Dennis Rivers. Traducido por Ilia N. Morales Figueroa y Annette De Paz.

Publicado por: Instituto para la Comunicación Cooperativa, Santa Barbara, California, EE.UU.
y Centro de Salud Deportiva y Ciencias del Ejercicio, Salinas, Puerto Rico

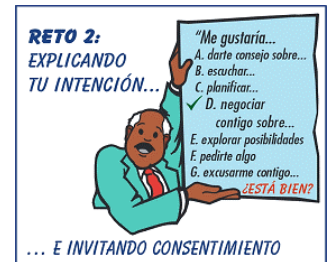
Para descargar este libro entero, por favor va a www.ConversacionesNuevas.net

--- RESUMEN ---



Reto 1. Escucha más cuidadosamente y responsivamente. Escucha primero y reconoce lo que escuchas, aún si no estás de acuerdo con eso, antes de expresar tu experiencia o punto de vista. Para conseguir más de la atención de tu pareja de conversación en situaciones tensas, presta atención primero: escucha y repite brevemente lo que escuchaste (especialmente los sentimientos) antes de expresar tus propias necesidades o posiciones. El tipo de escuchar recomendado aquí hace diferencia entre reconocer y aprobar o estar de acuerdo. Reconocer los pensamientos y sentimientos de otras personas **no tiene que significar que apruebas o estás de acuerdo con** las acciones de esa persona o su forma de experimentar o que harás cualquier cosa que la persona pida.

Reto 2. Explicando tu intención en la conversación e invitando consentimiento. Para ayudar a tu pareja en la conversación a cooperar contigo y reducir posibles malos entendidos, comienza las conversaciones importantes invitando a tu pareja de conversación a unirse a tí en el tipo de conversación específico que quieres tener. Mientras más significado tenga la conversación para tí, más importante es que tu pareja de conversación comprenda la pintura completa. Muchos comunicadores exitosos comienzan conversaciones especiales con un prefacio que va algo así: “*Me gustaría hablar contigo por unos minutos sobre [tema de la conversación]. ¿Cuándo será un buen momento?*” El ejercicio para este reto te estimulará a expandir tu lista de conversaciones posibles y a practicar comenzando con una variedad amplia.



Reto 3. Expresándote más claramente y completamente. Disminuye la velocidad y dale a quien te escucha más información sobre lo que estás sintiendo o viviendo usando una amplia gama de “oraciones con YO.” Una forma para ayudar a conseguir la empatía de quien nos escucha es expresar más de las cinco dimensiones básicas de nuestra experiencia. En la próxima tabla encontrarás un ejemplo usando los cinco “mensajes con YO” más importantes identificados por varios investigadores en la última mitad del siglo. Por favor lee hacia abajo en cada columna. En cualquier momento en que una persona escucha sinceramente a otra, un proceso bien creativo ocurre en el que quien escucha reconstruye mentalmente la experiencia

del que habla. Mientras más facetas de tu experiencia compartes con “oraciones con YO” fáciles de escuchar, más fácil será para tu pareja de conversación reconstruir tu experiencia acertadamente y comprender lo que estás sintiendo. Esto es igualmente importante, sea que estés tratando de resolver un problema con alguien o tratando de expresarle aprecio

Los Cinco "Mensajes con Yo" (Cinco dimensiones de la experiencia)	Ejemplo de una comunicación con Los Cinco Mensajes con Yo
1. ¿Qué estás viendo, escuchando o sintiendo?	"Cuando ví los platos en el fregadero..."
2. ¿Qué emociones estás sintiendo?	...me sentí irritada y perdí la paciencia...
3. ¿Qué interpretaciones o deseos <u>tuyos</u> apoyan estos sentimientos?	...porque me gusta empezar a cocinar enseguida...
4. ¿Qué acción, información o compromiso quieres pedir ahora?	...y te quiero pedir que me ayudes a lavarlos ahora mismo...
5. ¿Qué resultados positivos traerá el recibir esa acción, información o compromiso en el futuro?	...para que la comida esté lista cuando lleguen Miguel y José."

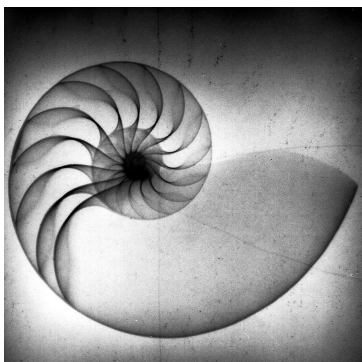
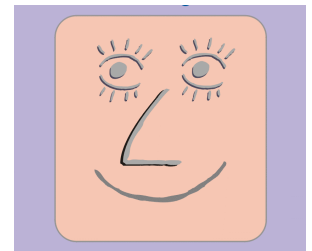
Reto 4. Traduce tus quejas y críticas (y las de otros) a pedidos específicos y explica tus pedidos. Para conseguir más cooperación de otros, siempre que sea posible pide lo que quieres usando un lenguaje específico, orientado a la acción y positivo en vez de usar generalizaciones: “por qué”, “no hagas” o “alguien debería.” Ayuda a quien te escucha a llevar a cabo tu petición explicándola con un “para que...”, “me ayudaría que... si tú hicieras...” o “de manera que...” También, cuando recibes críticas y quejas de otros, tradúcelas a peticiones de acción.



Reto 5. Formula preguntas más abiertas y más creativas. “Abiertas...” Para coordinar nuestra vida y trabajo con las vidas y trabajos de otras personas, todos necesitamos saber más de lo que otras personas están sintiendo, pensando, queriendo y planificando. Pero nuestras preguntas usuales de “sí/ no” tienden a hacer que la gente se calle en vez de que se abran al diálogo. Para estimular a tus compañeros de conversación a que compartan más de sus pensamientos y sentimientos, formula preguntas abiertas, no de “sí/ no”. Las preguntas abiertas permiten una amplia gama de respuestas. Por ejemplo, preguntar “¿cómo te gustó la comida/ película/ conferencia/ doctora, etc.?” evocará una respuesta más detallada que “¿te gustó?” (que puede ser contestada con un simple sí o no.) En la primera parte del Reto Cinco se explora el formular una amplia gama de preguntas abiertas.

“y más creativas...” Cuando hacemos preguntas, estamos usando una herramienta de lenguaje poderosa para *enfocar la atención en la conversación y guiar nuestra interacción con los demás.* Pero muchas de las preguntas que hemos aprendido a formular son totalmente inservibles y auto-derrotadas (por ejemplo, padres a su hija embarazada: “¿Por qué? ¿Por qué nos has hecho esto?”) En general, sería más fructífero preguntar “cómo” sobre el futuro, que preguntar “por qué” sobre el pasado, pero existen muchas más posibilidades creativas también. De los billones de preguntas que podemos hacer no todas son igualmente fructíferas o esclarecedoras; no todas son igualmente buenas para resolver problemas juntos. En la segunda parte del Reto Cinco se explora la formulación de poderosas preguntas creativas de muchas áreas de la vida.

Reto 6. Expresar más aprecio. Si quieres construir relaciones más satisfactorias con las personas a tu alrededor, expresa más aprecio, agrado, afirmación, estímulo y gratitud. Dado que la vida continuamente requiere que atendamos problemas y crisis, se hace bien fácil ver en la vida sólo lo que está roto y necesita repararse. Pero las relaciones satisfactorias (y una vida feliz) nos requieren notar y responder a lo que es agradable, excelente, que podemos disfrutar, al trabajo bien hecho, a la comida bien preparada, etc. El aprecio es lo que hace una relación suficientemente fuerte para acomodar diferencias y desacuerdos. Los pensadores e investigadores en distintos campos han llegado a conclusiones similares sobre esto: las relaciones saludables necesitan un centro de aprecio mutuo.



Reto 7. Haz de la comunicación mejor una parte importante de tu vida diaria. Para tener tus nuevas destrezas de comunicación disponibles en una variedad amplia de situaciones, necesitarás practicarlas en una variedad tan amplia de situaciones como sea posible hasta que, como el guiar o correr bicicleta, se conviertan en algo natural. El séptimo reto es practicar tus nuevas destrezas de comunicación todos los días, resolviendo problemas con otros, ofreciendo apoyo emocional a la gente importante en tu vida y disfrutando de cómo te conviertes en una influencia positiva en tu mundo. Este reto incluye aprender a ver cada conversación como una oportunidad para aumentar tus destrezas y conciencia, cada encuentro como una oportunidad para expresar más aprecio, cada argumento como una oportunidad para traducir tus quejas en peticiones y así con todo lo demás.