

DIFERENCIAR PETICIÓN DE EXIGENCIA

Formadora Mar Madrid Caballero

Basado en la metodología de resolución de conflictos la **Comunicación NoViolenta** de M. Rosenberg

Si quieres que tu vida evolucione, necesariamente tienes que pasar a la acción: para ello, os invito a pedir acciones a vosotros mismos encaminadas a satisfacer vuestras necesidades. También os invito a formular peticiones a otras personas. Estas peticiones tienen como objetivo mejorar o lograr la satisfacción de las necesidades puestas en juego ante una situación determinada, las de uno/a mismo/a y las de la organización en la que vayáis a trabajar.

Con frecuencia escuchamos y expresamos quejas, reproches y críticas, a nosotros mismos o a otras personas, pero no pedimos una acción clara y concreta encaminada a cambiar la situación que provoca ese malestar.

Para aumentar las posibilidades de que nuestra petición sea comprendida y tenida en cuenta, tendremos en cuenta criterios tales como: la acción que pedimos ha de ser clara y se dirigirá a alguien en concreto; la formularemos de manera que enunciemos con claridad qué pedimos y cuándo lo deseamos. Será expresada en lenguaje positivo: pido lo que quiero y no lo que no quiero. Será realista, realizable y evaluable (podremos chequear si se ha realizado o no). La manera de formular la petición podría ser:

¿Estarías de acuerdo en ... ? ¿Es posible para ti...?

¿Te puedes comprometer a...?

A veces, sin darnos cuenta, formulamos nuestras peticiones en forma de exigencia. Esto produce cortocircuito en la relación y a la otra persona le disminuye la motivación para hacer lo que le hemos pedido /exigido. Las exigencias producen distanciamiento en las relaciones, disminuyendo notablemente la conexión con mi interlocutor. Sé que estoy exigiendo cuando me enfado porque no haces lo que te he pedido. Siempre que tengo pensamientos del tipo “tendrías que..., lo suyo sería que..., no tendrías que ...” estoy en una energía de exigencia. Existen exigencias encaminadas a proteger o cuidar de algo, por ejemplo, todas las leyes o las normativas son exigencias.

Casi en el 100 % de los conflictos existen deseos formulados en forma de exigencia: o haces lo que te pido, o me enfado y te lo haré pagar. Con frecuencia, este planteamiento es inconsciente y, a la vez, genera mucha distancia en mi interlocutor.

Si volvemos a cómo formular peticiones para ganar en eficacia y conexión en mis interacciones en el lugar de trabajo, es importante señalar que en algunos contextos o circunstancias es posible que la primera petición que deseemos enunciar no busque una acción, sino más bien ahondar en el diálogo y en la conexión (todas las peticiones buscan ganar en conexión, ya que, si se trabaja con más fluidez y eficacia, probablemente sentiremos mayor conexión también).

En este caso, tenemos dos opciones de petición:

1ª) Para continuar el diálogo con el otro:

¿Cómo estás con esto que te he dicho? ¿Cómo te llega esto que te digo?

Con esta pregunta, estoy dando la posibilidad a la otra persona de expresarse tras recibir mi mensaje. Demuestro así cuidado e interés por la persona si es que pienso que ha escuchado algo difícil de encajar. En este caso, yo pasaría inmediatamente a ser receptor de su respuesta, es decir, pasaría a escucharle de manera empática (sus sentimientos y sus necesidades).

Puede utilizarse también cuando se enuncian directrices nuevas o alguna noticia que puedan causar malestar o frustración.

2ª) Para asegurarme de haber sido comprendida en el mensaje:

Con todos los matices que quiero hacer llegar a mi interlocutor y, si no fuera ese el caso, tener la oportunidad de corregir algún malentendido. La pregunta podría ser formulada de la siguiente manera:

“¿Podrías decirme con tus palabras lo que has entendido?, me importa mucho que no haya malentendidos”.

A esta petición se le llama “petición de reflejo”. Con este tipo de pregunta te aseguras de que el mensaje y, tu intención al expresarte, ha sido comprendido tal y como tú deseas. Esta petición puede ser muy útil cuando emites instrucciones o una retroalimentación a todo el equipo de trabajo pues te aseguras y verificas qué mensaje en concreto les está llegando. Al realizar esta petición, es importante cuidar el tono de voz y aguantar el silencio que se puede producir durante unos instantes.