

DIFERENCIAR PETICIÓN DE EXIGENCIA

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

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

Si quieres que tu vida evolucione, necesariamente tienes que pasar a la acción. Os invitamos a pedir acciones a vosotros/as mismos/as encaminadas a satisfacer vuestras necesidades. También os invitamos 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/o las de la organización.

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; 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.

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. Esto produce cortocircuito en la relación, disminuyendo la motivación de la otra persona para hacer lo que le hemos pedido /exigido. Sabré que estoy exigiendo cuando me enfado porque la otra persona no hace lo que le he pedido. Cuando tengo pensamientos del tipo “*debería..., 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.

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. En este caso, tenemos dos opciones de petición:

1ª) Para continuar el diálogo con la otra persona:

¿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. Es lo que se llama petición de reflejo. 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”.

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.