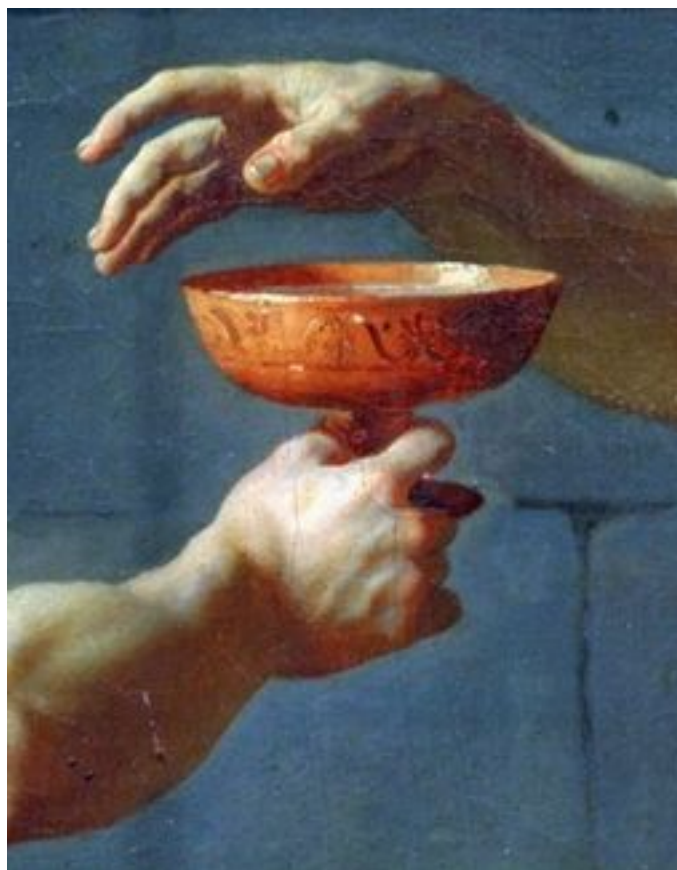




Los 4 comportamientos negativos más comunes en equipos y relaciones, con un alto impacto sobre las relaciones entre personas

¡Hay esperanza! Eso es lo primero que nos viene a la cabeza ante la palabra **antídoto**. Efectivamente, somos humanos y, cuando nos comunicamos, todos caemos en conductas tóxicas. Lo primero que podemos considerar es que **el conflicto es inevitable**, pero **el combate es opcional**. Un conflicto suele surgir cuando nos callamos y aceptamos todo sin expresar opiniones o necesidades. O bien cuando se da una diferencia de criterios. O cuando no quiero escuchar, o nuestras necesidades no son atendidas, valoradas.

M^a Pilar Casanova, coach ejecutiva y formadora en temas de comunicación efectiva y no violenta, estuvo con nosotras en el **I-WiL Lunch** de febrero, para hablar de los **antídotos contra las toxinas** en nuestra comunicación. Hablamos de conflictos, necesidades, y comunicación no violenta. La sesión de M^a Pilar está basada en **Los 4 jinetes del Apocalipsis**, concepto de toxinas que ha sido desarrollado por el profesor emérito de Psicología de la Universidad de Washington, **John Gottman**. Son los 4 comportamientos negativos más comunes en equipos y relaciones, con un alto impacto sobre las relaciones entre

personas. La buena noticia es que existen antídotos que nos ayudarán, por un lado, a desvelar los verdaderos motivos de dichos comportamientos y, una vez tomada conciencia de los mismos, a facilitar la resolución de conflictos personales y profesionales, mejorando el trabajo en equipo de manera sostenible.

Veamos cuáles son las cuatro **toxinas** en nuestra comunicación:

1. La **crítica** puede ser un juicio al otro, una queja mal expresada. Solemos usar adverbios de tiempo absolutos: «¿por qué siempre/nunca...?» Hay un gran componente de culpa, de desprecio al otro.
2. El **sarcasmo**, cuando nos divierte lanzar frases mordientes. Degrada al que lo usa.
3. Ponerse a la **defensiva**, nos defendemos con frases como «Y tú más...»
4. El **amurallamiento**, cuando el conflicto nos bloquea incluso emocionalmente y nos escondemos. También se entiende como una falta de compromiso (no es aplazar, sino huir).

Es importante saber que las toxinas nunca mejoran. El proceso necesario para neutralizarlas siempre pasa por **IDENTIFICAR+STOP+ANTÍDOTO**. M^a Pilar nos explicó cuáles son los **antídotos** ante estos comportamientos tóxicos:

1. En el caso de querer criticar, **parar el pronto, escuchar, reconducir el tono**. Explicarnos, buscar otro momento. Detrás de una crítica siempre hay una necesidad mal expresada, y conviene que **cambiamos el foco** desde el problema hacia la persona. Podemos convertir la crítica en una petición o preguntar: «¿Qué necesitas?»
2. En lugar de ponerse a la defensiva podemos preguntar «¿qué has querido decir? ¿A qué te refieres?» O bien, «¿qué has entendido»? Quizá lo que nos están diciendo es bueno, lo malo es la **envoltura del mensaje**.
3. Si nos sale un arranque sarcástico -que también es una manera de escondernos-, **frenemos**, no entremos en la guerra: **piensemos antes, respiremos hondo y tratemos de empatizar**. Cuando somos nosotros el objeto del sarcasmo podemos preguntar «¿para qué lo haces?», y no entrar en el juego.
4. Si hay amurallamiento, es que hay **miedo**. Si es el caso, podemos preguntarnos «¿de qué tengo miedo?, ¿cuál es el riesgo?» Además podemos **estimular la curiosidad** (para hacernos salir de nuestra fortaleza) preguntándonos «¿qué pasa?»

Estos comportamientos comunicativos tienen, como todo, **beneficios** (si no, no lo haríamos) y **costes**. La crítica me «beneficia» cuando

desestabilizo al otro y me hace sentir mejor, pero conlleva un coste: dejamos al otro herido. Si nos ponemos a la defensiva, ganamos una careta y podemos, incluso, divertirnos, pero rompe la confianza entre las partes. El sarcasmo me ofrece autoprotección, elementos de defensa de mí mismo, pero corta la comunicación. Por último, si nos amurallamos, logramos una aparente protección. Si alargas esta situación, se puede llegar a romper la relación, ya que habrá demasiada distancia.

Para terminar, M^a Pilar nos dejó una **frase** que podemos rellenar según nuestra situación y necesidad:

CUANDO TÚ — (DATO OBJETIVO, por ejemplo gritas, desordenas) — YO SIENTO — (EMOCIÓN, por ejemplo tristeza, frustración) —, PORQUE TENGO LA NECESIDAD DE — (por ejemplo respeto, orden) —. ¿QUÉ TAL SI —?

Ante esta **propuesta sin exigencias** a nuestro interlocutor, este puede reaccionar con un sí o un no, como es lógico. Si la respuesta es un no, quizá debemos hacer un duelo de nuestra necesidad..

Una participante añadió que, si se trata de una conversación en el seno familiar, podemos también preguntar «¿qué **consecuencias** tendrá para mí, para ti y para nuestra casa, si no lo hacemos?

¿Empezamos ahora mismo?

Nuria Chinchilla, en blog.iese.edu.