

Comunicación Poderosa y No-Defensiva

Usamos comunicación no-defensiva cuando hacemos preguntas, hacemos declaraciones y pronosticamos consecuencias en una manera abierta y sincera sin tratar de controlar como responde la otra persona. Podemos recoger información correcta, hablar con claridad, protegernos a nosotros mismos, y hacer que las personas sean responsables de sus propios actos. Sería más probable que las otras personas nos respeten y podemos reforzar nuestras relaciones personales y profesionales.

1. Hacer Preguntas: **Carácter:** curioso, abierto, inocente, neutral, receptivo

Propósito: Recoger información comprensiva para entender correctamente lo que la persona quiere decir, lo que cree, o lo que siente.

Ejemplo: Si alguien se comporta molesto, la primer etapa es simplemente preguntar a la persona directamente sobre lo que tú presumes para que pueda confirmar, negar, o calificar, por ejemplo, "Estás irritado (frustrado, enojado, molesto) por algo?"

Evite: Usar preguntas que expresan tu propio opinión o para entrapar a otros.

2. Hacer Declaraciones: **Carácter:** abierto, recto, vulnerable, subjetivo, descriptivo

Propósito: Las primeras tres etapas son decir en una manera neutral nuestra interpretación subjetiva de 1) lo que escuchamos de lo que la otra persona dice, 2) cualquier contradicción que percibimos en el tono, lenguaje del cuerpo, y palabras de la otra persona, y 3) nuestras conclusiones sobre los mensajes de la otra persona, abierta y disimulado. La etapa cuatro **no** es neutral y es 4) expresar completamente nuestros reacciones, creencias, y nuestro proceso de razonar.

Ejemplo: Si la persona sigue comportándose molesta, pero lo niega cuando se le pregunta diciendo fuertemente, "Estoy bien!", podemos contestar con esta declaración de cuatro partes:

- **Escucha:** "Cuando te escucho diciendo que estás de buen humor
- **Mira:** y (al mismo tiempo) te veo volteando tus ojos y encogiéndote los hombros
- **Concluye:** entonces creo que hay algo que está mal pero tú quieres decírmelo
- **Reacciona:** y por eso yo me siento frustrado y no estoy seguro si debo hacerte más preguntas o dejarte solo."

Evite: Decir tu *opinión* como *hecho* o tratar de *convencer* a otros para estar de acuerdo contigo.

3. Pronosticar Consecuencias: **Carácter:** protectivo, predicativo, neutral, definitivo, Firme.

Propósito: Crear bordes y seguridad diciendo a la otra persona por adelantado cómo reaccionaremos si él o ella hará cierta elección, y cómo reaccionaremos si no lo hace.

Ejemplo: Si la persona sigue comportándose molesta y sigue negándolo, después de escuchar nuestra declaración, "¡Ya te dije, estoy **bien**, no hay **problema!**", podemos hacer límite usando una oración de "Si....entonces":

- "Si te gustaría decirme lo que esta molestándote, me gustaría escucharlo."
- "Si no quieres decírmelo, no quiero tratar de forzarte."

Evite: Usar predicciones de consecuencias para *halagar*, *castigar*, o *amenazar*

falsamente a los demás.

Seis Reacciones Defensivas

Que Previene Comunicación Poderosa y No-Defensiva

Cuando alguien dice o hace algo que nos hace sentir desalentados, dolidos, frustrados, o enojados, podemos sentirnos atacados y tratar de protegernos usando una o mas de estas seis reacciones defensivas. Cuando nos ponemos defensivos, entramos en luchas de poder, que causan muchos conflictos destructivos y innecesarios.

1. Rendición - Traición: Somos traidores a nosotros mismos cuando dejamos a alguien maltratarnos y después defendemos su comportamiento, echándonos la culpa a nosotros mismos.

Ejemplo: Podemos decir, "El solo me trato con rudeza porque estaba de mal humor. Yo debo haber sabido mejor que solo hacer una pregunta."

2. Rendición - Sabotaje: Por fuera estamos de acuerdo o cooperamos con alguien y después lo traicionamos de alguna manera.

Ejemplo: Podemos hablar mal sobre la persona a sus espaldas, o dejar de hacer algo que le dijimos nosotros a la persona que lo haríamos.

3. Retracción - Escape: Evitamos hablar con alguien sobre algo que no queremos enfrentar.

Ejemplo: Podemos simplemente no dar respuesta, o salir de la sala, o cambiar el tema.

4. Retracción - Entrampamiento: Rechazamos dar información a alguien como una manera de entramparlo/la, para que haga algo inapropiado o cometa un error.

Ejemplo: Podemos mirar fijamente a la persona y no contestamos a una pregunta que ella hace hasta que ella/ello se sienta avergonzada y lo deja o se molesta y dice algo que es inapropiado.

5. Contraataque - Justificación: Explicamos nuestro comportamiento o hacemos justificaciones si alguien nos cuestiona o nos critica para dejar que ella/o sepa que esta equivocada/o de estar molesto con nosotros.

Ejemplo: Podemos decir, "Hubiera hecho esto antes, pero he estado muy ocupada", o "Estoy haciendo lo mejor que puedo", o "No puedo trabajar mas rápido".

6. Contraataque - Culpa: Atacamos o juzgamos a la otra persona para defendernos a nosotros mismos.

Ejemplo: Podemos culpar la otra persona por cualquier problema, tal vez diciendo "¡Estas siempre tan critico!" o "¿Porque estas de tan mal humor?"