

# Los antídotos para acabar con un día de ira

Hablar es el primer paso para el entendimiento y para evitar un enfado contenido que puede tener consecuencias irremediables en tu carrera profesional.

Montse Mateos. Madrid

Un malentendido con tu jefe, las quejas reiteradas del colega de turno y, otra vez, el experto en colgarse medallas por méritos ajenos consiguen el ascenso por el que llevas meses luchando. Son los ingredientes perfectos para aderezar un día de ira laboral que te podías haber ahorrado con una conversación a tiempo. Hablar, intercambiar opiniones, es el antídoto para evitar situaciones de este tipo que lo único que generan es estrés y un malestar que merma tu productividad y perjudica tu estado de ánimo. Eso que muchos han acuñado como felicidad laboral desaparece de un plumazo. El peaje que tienes que pagar para ponerle fin es una conversación difícil. Ignacio Belinchón, socio de Ban Consultores, identifica tres componentes para definir esta charla como crucial: “Que las opiniones sean opuestas, que el tema a tratar sea importante y que contenga una carga emocional fuerte. Esos factores son los responsables de que esa conversación no fluya y quede estancada”.

● **Salir airoso o ganar no debe ser tu objetivo** –“lo importante no es tener razón, sino tener éxito”, sentencia Belinchón-. Como dice Pilar Jericó, presidenta de Be-Up, “es importante definir claramente qué necesitamos de la otra persona y hacerlo de la mejor manera posible, mediante la gestión de nuestras emociones negativas que, en estas situaciones, es fácil que ganen la partida consiguiendo el peor de los resultados”. Juan Antonio Fernández, socio y director general de Habbitud Consulting, recomienda olvidarnos de la frase *trata a los demás como a ti te gustaría que te trataran*: “No es así si el objetivo es la máxima conexión con la otra persona. La clave está en introducirse en

**Lo importante no es tener razón, sino éxito; llegar a un entendimiento en el que ganemos todos**



El diálogo es la única solución para conflictos imposibles.

el mapa mental de la otra persona yendo con la mente en blanco, es decir, ‘cero suposiciones’, aceptando la verdad en parte. Cada uno tiene la suya y la interpretación de los hechos no siempre es la misma”.

● **Qué quieres conseguir es prioritario**. “El factor más relevante es tener claro el objeti-

vo. Por eso hay que evitar que las emociones u otras motivaciones como el ego, vencer o tener razón, nos desvíen de lo que queremos conseguir”, añade Ignacio Novo, socio de Ban Consultores.

● **En estas conversaciones lo racional se impone**. “Debemos pasar de lo emocional a lo racional rápidamente. Es co-

## Conversaciones cruciales

Ban Consultores acaba de desembarcar en nuestro país como licenciatario en exclusiva de VitalSmarts, una consultora estadounidense con una tradición de más de 30 años y cuyos programas están asociados a un libro. En España sólo está traducido uno de ellos, ‘Conversaciones cruciales’ (Ed. Empresa Activa), que ya ha vendido más de tres millones de ejemplares. En uno de sus primeros capítulos menciona el poder del diálogo como el arma más poderosa para solucionar conflictos. La frase que encabeza el mismo es de Martin Luther King, Jr., y le sobra elocuencia y certeza: “Nuestras vidas empiezan a acabarse el día en que guardamos silencio sobre las cosas importantes”. Callarse frente a aquellos que tratan de imponer su opinión no lleva a ningún lado, enquina una relación que al final se rompe. Una conversación o, simplemente, mostrar acuerdo o desacuerdo sienta las bases para llegar a un entendimiento entre ambas partes o en un equipo y ganar productividad. Aprender a reconocer conversaciones cruciales es el primer paso; y la seguridad es el mejor antídoto contra el miedo, lo que más atenta contra el flujo de significados.

### Las habilidades imprescindibles

Gestionar una conversación difícil depende de uno mismo. Estas son las habilidades que debes dominar:

- **Identifica dónde te bloqueas y por qué para afrontarlo.**
- **Enfócate en los que quieres realmente. Reflexiona sobre qué quieres para ti, para la otra persona y para la relación.**
- **Escucha, practica la empatía y la flexibilidad mental.**
- **Mantén la calma con un tono pausado, sin rapidez.**

mo ir desinflando poco a poco desde la empatía, la calma y la asertividad un globo lleno de aire. Si lo hago bruscamente con comunicación agresiva, el globo podría explotar”, apunta Fernández.

● **Para no perder los nervios**, Jericó recomienda “centrarnos siempre en hechos no cuestionables y hablar desde uno mismo. También a la hora de exponer los argumentos necesitamos evitar caer en reproches, quejas o tonos que molesten a la otra persona y le impidan fijarse en el mensaje”. Porque no tienes que olvidar que, como asegura Belinchón, “es difícil controlar mis emociones pero resulta imposible controlar las de mi interlocutor en una conversación profesional, por eso muchas veces se atraviesa esa barrera y la relación queda tocada. Actitudes o comportamientos de huida, agresividad verbal, el sarcasmo o no afrontar la situación contribuyen a ello”.

● **La escucha activa**, la empatía o la flexibilidad mental son tus armas, “en una conversación crucial, la honestidad expresada con inteligencia emocional es, valga la redundancia, crucial”, sentencia Jericó.