



Toxinas y antídotos en la comunicación (II)

Por Nuria Chinchilla

Profesora de Dirección de Personas en las Organizaciones en IESE Business School, España

En la edición pasada hablamos sobre la charla que M^a Pilar Casanova, coach ejecutiva y formadora en temas de comunicación efectiva y no violenta, dictó en el IESE de España. Ella mencionó que en nuestra comunicación suelen existir **toxinas** e identificó cuatro: la **crítica**, el **sarcasmo**, ponerse a la **defensiva** y el **amurallamiento**.

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: **pensemos 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.

“

Es importante saber que las toxinas nunca mejoran. El proceso necesario para neutralizarlas siempre pasa por **IDENTIFICAR+STOP+ANTÍDOTO.**

”

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?



LA AUTORA

Nuria Chinchilla Albiol es PhD en Dirección de Empresas y MBA por IESE, Universidad de Navarra, y Licenciada en Derecho por la Universitat de Barcelona. Autora y coautora de libros sobre cambio organizacional, organizaciones familiarmente responsables y conciliación entre vida laboral y familiar. Es Directora del ICWF – Centro Internacional Trabajo y Familia del IESE Business School.