

## 11 TIPS PARA MEJORAR NUESTRA EFICACIA INTERPERSONAL



Marco Antonio Fernández N.  
Persona

*“El reflejo desintoxicante consiste en resumir la postura del interlocutor re-ex-presándola en forma responsable y preguntándole si se ha captado lo que el otro intentó comunicar.”*

1. **No interrumpir (o "completar" las oraciones del otro).** Esto indica insuficiente atención, impaciencia y falta de respeto. Si a uno se le ocurren preguntas y teme olvidarlas, puede escribirlas. Escuchar con interés y curiosidad sin apresurar al interlocutor.
2. **Mantener contacto visual y una posición corporal abierta.** Además de prestar atención, hay que demostrarlo. En nuestra cultura, mirar al otro a los ojos es una señal de franqueza e interés.
3. **Verificar que uno comprendió la perspectiva del otro e invitarlo a apropiarse de su interpretación mediante el *reflejo desintoxicante*.** El reflejo desintoxicante consiste en resumir la postura del interlocutor re-expresándola en forma responsable y preguntándole si se ha captado lo que el otro intentó comunicar. Por ejemplo si Marcela dice: "Esta lista no sirve, hay que rehacerla...", Paula puede indagar: "Entiendo que esta lista no te sirve y quieres una nueva versión. ¿Qué aspecto no te satisface? ¿Qué cambiarías para que te sea más útil?". O, si Jorge protesta: "¡No se puede trabajar así, estamos llenos de trabas!", Raúl puede devolver: "¿Así que te resulta difícil trabajar en estas condiciones? ¿Qué cosas te traban? ¿Qué podría hacer yo para reducir estas trabas?". Para empezar, es más fácil agregar al principio de la re-expresión "Entiendo que piensas que...", o "Veo que te parece que... Por ejemplo: "Entiendo que piensas que esta lista no sirve y que hay que rehacerla", o: "Veo que te parece que así no se puede trabajar y que estamos llenos de trabas". Si el otro cree que uno no resumió su posición correctamente, uno puede pedirle que lo corrija o que la vuelva a expresar. Es fundamental no seguir adelante con la conversación hasta que el otro no haya dado el visto bueno a la forma en que uno resumió sus ideas.
4. **Orientar la indagación hacia el aprendizaje y no a probar que uno está en lo cierto y el otro equivocado.** Hacer preguntas abiertas que den al otro la posibilidad de

explayarse. Admitir que aunque uno tenga una reacción visceral en contra de la opinión expresada, no conoce los elementos que llevan al otro a sostener tal opinión.

5. **Investigar los supuestos que subyacen a la interpretación del otro.** Invitarlo a comentar las condiciones de contexto que dan sentido a su texto. Verificar las inferencias que uno hace sobre el marco conceptual que el otro usa para interpretar la situación.
6. **Preguntar por las observaciones y datos que sustentan el razonamiento del otro.** "¿Qué le hace pensar que nuestros apoderados están satisfechos con la escuela;", o: "¿Qué le hace creer que nuestra campaña está fracasando?"
7. **Pedir al interlocutor que manifieste sus inferencias lógicas y los parámetros de evaluación que utiliza.** Intentar entender de dónde derivan esos criterios. Por ejemplo: "¿Qué condiciones debería satisfacer un postulante para que lo consideres aceptable;" "¿Qué necesitarías que hiciera para probarte que estoy comprometido con la tarea;"
8. **Indagar sobre las recomendaciones o sugerencias de acción que el otro deriva de su opinión.** Invitarlo a explicar cómo esas acciones ayudan a conseguir ciertos objetivos. Pedirle que conecte estos objetivos con sus necesidades e intereses individuales (o colectivos). Por ejemplo "¿Qué sugerirías que hiciéramos entonces;", o: "¿Cómo se vería afectado nuestro comportamiento en caso de aceptar tu perspectiva?", o: ";¿Qué conseguiríamos si alcanzáramos el objetivo que propones;"
9. **Pedir que el interlocutor ilustre su razonamiento con ejemplos y casos concretos.** Que plantee situaciones que le permitan a uno entender los alcances de su posición en contextos específicos. Por ejemplo, "¿Cómo se aplicaría tu sugerencia al caso de Rubén?", o: "¿Me puedes dar un ejemplo de 'no haberte prestado atención'; ¿Qué debería haberte contestado para que te sintieras escuchado?"
10. **Verificar la comprensión de la posición de la otra persona resumiendo sus puntos principales.** Uno puede decir, por ejemplo, "Permita que me asegure si he entendido correctamente; lo que usted cree es que..., ¿Lo he comprendido bien?". Esto sirve no sólo para constatar la comprensión propia sino para mostrarle al otro que uno prestó atención y está preocupado por entender correctamente lo que quiere comunicar. Es una muestra muy importante de respeto que disuelve defensas y celos.
11. **Una vez que el otro acepte el resumen de su posición, pedirle permiso para agregar información o presentar algún desacuerdo.** No iniciar ninguna contra-argumentación sin el visto bueno del interlocutor. Por ejemplo: "Si le parece bien, quisiera presentarle algunos datos que parecen contrapuestos a su conclusión. ¿Estamos listos para iniciar el diálogo, o hay más cosas que usted quisiera expresar antes?"