



Módulo Coraje

Confrontación



La respuesta suave aparta el enojo, pero las palabras ásperas provocan la ira.

Lo invitamos a subrayar los conceptos importantes que encuentre:

Un conflicto se puede convertir fácilmente en una confrontación. Cuando eso ocurre es usual discutir agresivamente, argumentar con rudeza y con mucha fuerza en las expresiones. Este tipo de confrontación rómpele relación y crea muchas heridas en la gente a nuestro alrededor.

A veces hemos crecido creyendo que al tratar de vencer y dominar de esta manera teniendo la razón es la única manera de confrontar con los demás. Pero la razón por la cual actuamos así en las discusiones y ante las diferencias de opinión, es porque estamos acostumbrados a actuar de forma defensiva u ofensiva. Aún más, con frecuencia tenemos solo parcialmente razón y esto nos mete en problemas.

Cuando ello ocurrenos nos movemos en dos posiciones Equivocadas:

A) Puesto que tenemos solo parcialmente razón, abrimos la boca y expresamos libremente nuestras opiniones porque nos gusta ser reconocidos y que nos elogien. Parcialmente tenemos razón, pero es muy posible que no sepamos toda la verdad.

B) Una vez que hemos expresado nuestras opiniones, estamos comprometidos con la defensa de nuestra posición y cada vez más nos cuesta admitir que podemos estar equivocados.

En realidad, el principio de la confrontación nos habla de la necesidad de manejar constructivamente nuestras diferencias y de mantener la relación, más allá incluso de la razón o del argumento mismo.

El sentido común nos dice que es más fácil comunicarnos con alguien a quien respetamos y valoramos que con alguien a quien desconocemos. Por eso la confrontación manejada con sabiduría tiene varios beneficios:

- **Aprendemos a responder.** En realidad, aprender a responder de un gran poder. Resolver confrontaciones requiere un proceso de aprendizaje. Con una sonrisa y una respuesta delicada controlaremos sabiamente la confrontación. De hecho, "Una sonrisa es poder". Si alguien se encuentra discutiendo con nosotros y sabemos que tenemos razón, si sonreímos y aportamos una respuesta delicada, la conversación se tornará difícil para la otra persona y le enviaremos un mensaje pacífico que le dirá que tenemos la información o que estamos seguros de lo que se habla.

- **Nunca nos despedimos sin haber establecido un cierre pacífico.** Terminar una confrontación sin un cierre pacífico es estar equivocados. Un buen indicador que debemos tener en cuenta es que siempre deberíamos estar en condiciones de estrechar la mano de la persona con quien discutimos y decir: "es posible que no estemos de acuerdo en todo, pero seguramente habrá lugar para ello".

- **Conservamos las buenas relaciones y ganamos influencia.** No se trata de ganar el argumento a todo costo: cuando una discusión produce más calor que luz, es porque se convirtió en una pelea. Una actitud agresiva nos puede llevar a pensar que ganamos la discusión, pero en realidad sólo ganamos cuando logramos conservar buenas relaciones y la comunicación con la otra persona.

Al observar atentamente a las personas que saben manejar la confrontación podemos encontrar los siguientes comportamientos claves:

- **No muestran actitudes jactanciosas y, no tratan de lucirse con su conocimiento.** Es posible que los otros se sorprendan de esa actitud. Usan las palabras que suavizan la comunicación con la gente. Dicen cosas como: "voy a darle mi punto de vista" o "es posible que no tenga razón, pero me gustaría exponer mi opinión...". De esta manera no imponen a la gente sus opiniones, pero ganan el derecho de expresar su punto de vista.

_____ ○ _____ ○ _____

La respuesta suave aparta el enojo, pero las palabras ásperas provocan la ira.

- **Ejercen control sobre sus emociones.** No permiten que su ira los controle. Evitan ofender y controlan sus emociones negativas antes de responder. El lenguaje corporal es también altamente crítico en el momento de sortear confrontaciones.
- **Saben actuar con humildad.** Saben cuándo decir: “es posible que usted tenga razón” o “ese es un punto de vista interesante”. Todos los buenos comunicadores saben cómo ser humildes. No está mal decir “no sé” o “no estoy seguro”. Debemos tener en claro que nadie lo sabe todo y admitirlo ante los demás es quizás uno de los aspectos que más favorece la comunicación.
- **Ven valor en las confrontaciones.** Muchas personas no lo ven y asumen que es una pérdida de tiempo y de esfuerzos. Sin embargo, las confrontaciones existen en la realidad y debemos saberlas manejar para encontrar lo valioso de ellas.

Pasos a seguir

- 1. Tenga buenas relaciones para tener buenas comunicaciones.** Las buenas relaciones le dan la posibilidad de comunicar sus opiniones sin rencillas. Es más importante mantener la buena relación con las personas, que perder amistades e influencia.
- 2. Póngase rápidamente de acuerdo con su interlocutor.** Cuando tenga malentendidos, y todos los tenemos, es importante que mantengamos la comunicación con el interlocutor. Lo anterior significa que usted está de acuerdo en que se expresen otras opiniones, pero esta en desacuerdo, con la opinión de la otra persona. Así la comunicación será grata para las partes, pues se pueden expresar libremente.
- 3. Sea sensible y detecte su malestar en la comunicación.** Una manera de aprender a hacer esto es ser sensible a la expresión de malestar de la otra persona y de la expresión de diversas opiniones. Cuando esto ocurre, muy pronto usted estará argumentando y entrando en una discusión que posiblemente no vale la pena. Tan pronto usted se pone a la ofensiva, la otra persona se sitúa a la defensiva; y esto levanta paredes que cortan la comunicación. Evite anular la opinión de los demás, mas bien estúdiela.
- 4.** La forma como manejamos las confrontaciones, depende de cómo se dice, **“lo siento”**. Si hablamos en voz baja y respondemos lentamente, mientras la otra persona se

acalora y subida de tono empieza a enojarse, esta persona se derrota a sí misma. Manejar bien las confrontaciones es una habilidad muy poderosa que muestra madurez y que permite mantener buenas relaciones con otros.

La aplicación honesta de los principios, los convierte en hábitos; a su vez, los hábitos correctos le añaden valor al carácter; todo lo que eleva el sentido moral tiende a ser protegido, preservado y empleado para bien.

Reflexione y responda:

- ¿Cómo responde usualmente cuando alguien le habla con ira o arrogancia?
- ¿Qué aspecto de este Principio lo reta más?
- ¿Ha tenido la oportunidad de perder el argumento y ganar la relación?

Auto evaluación

Vuelva a leer el Principio. ¿Qué tan bien aplica usted éste Principio en su vida?

Evalúese de 1 a 10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Por qué se dio esta calificación?										
¿Qué beneficios obtendrá al subir su calificación?										
¿Qué acción específica puede poner en práctica para probar los beneficios de este Principio?										
Chequeo de la lectura diaria del Principio	L	M	M	J	V	S	D			
<input type="radio"/> Cumplí						<input type="radio"/> No cumplí				

Pensamiento para reflexionar

“La mejor manera de ganar es olvidarse que existe un marcador.”

_____ o _____ o _____