

## **COMUNICACIÓN EXITOSA: consiga transmitir y obtener lo que necesita evitando las luchas de poder.**

Un padre con su hijo adolescente que no logran ponerse de acuerdo sobre tareas en el hogar o salidas nocturnas; un marido que choca con las objeciones de su esposa respecto de inversiones ó necesidades afectivas insatisfechas; un jefe que se pone "duro" a la hora de pedirle aumento ó salir antes del trabajo para hacer un trámite impostergable; son todas situaciones de la vida cotidiana que necesitamos aprender a destrabar pero sin caer en los típicos errores de la comunicación: luchas de poder para vencer al otro, recurrir a las mentiras, a las amenazas, armar algún plan secreto para vengarse, etc etc. Necesitamos dejar de caer en estos típicos lugares de donde nada bueno saldrá. Para lograrlo, usted puede proponerse manejar su parte de la comunicación, y eventualmente dirigirla hacia el logro de sus necesidades; pero cuidado: usted puede resolver el problema como quiera, siempre y cuando no sea perjudicial ni para usted ni para ninguna persona en la faz de la tierra.

A continuación veamos cómo manejar las objeciones que siempre encontramos en nuestra comunicación con muchas personas en nuestra vida. Le sugiero que entienda que:

1. DEBE ENTENDER QUE EL RECHAZO A SUS SUGERENCIAS NO ES EL PROBLEMA, SINO LA MANERA EN LA QUE UD. LO INTERPRETA.
2. SI UD. DEJA DE VERLO COMO UNA TEMIBLE PESADILLA, Y TOMA AL RECHAZO COMO UNA PARTE NECESARIA DE UN PROCESO EXITOSO DE COMUNICACIÓN, SU REACCIÓN SERÁ MÁS POSITIVA Y TENDRÁ NUEVAS ALTERNATIVAS PARA MANTENER UN EQUILIBRIO EN LA COMUNICACIÓN.

## **QUÉ SON LAS OBJECIONES**

ALGUNAS DE LAS OBJECIONES SON SÓLO RESPUESTAS AUTOMÁTICAS REFLEJAS O SIMPLEMENTE ACTITUDES QUE HEMOS SIDO CONDICIONADOS O PROGRAMADOS PARA DECIR AL INTERLOCUTOR. ALGUNAS DE LAS OBJECIONES SON DIRECTAMENTE MENTIRAS, ASI QUE TENEMOS QUE RECORDAR QUE ESTAS NO SON MALICIOSAS Y CUYA INTENCIÓN SEA PERJUDICARNOS, SINO MENTIRAS AUTO-DEFENSIVAS QUE NO DEBEMOS TOMAR COMO ALGO PERSONAL, SINO COMPRENDERLAS Y DESBARATARLAS.

OTRAS OBJECIONES NO SIGNIFICAN NECESARIAMENTE "NO", SINO SIMPLEMENTE "NO TODAVIA". SON SIMPLEMENTE PEDIDOS DE MAYOR INFORMACION O TIEMPO.

UNA POBRE DETERMINACION DE LAS NECESIDADES DEL OTRO, UN ABORDAJE DEMASIADO RAPIDO Y PRESIONANTE, O UN NIVEL BAJO DE EMPATIA EN LA COMUNICACIÓN, CREAMOS EN NUESTRO INTERLOCUTOR LA NECESIDAD DE APARTARSE DE NOSOTROS O CREARSE MÁS TIEMPO, COSA QUE EXPRESARÁ EN FORMA DE UNA OBJECCIÓN.

UD. DEBE CONTAR CON LA MAYOR CERTEZA POSIBLE DE QUE LA OBJECCIÓN A LA QUE ESTÁ RESPONDIENDO ES DE HECHO LA OBJECCIÓN REAL DEL INTERLOCUTOR. SI UD NO DESCUBRE EL PROBLEMA REAL, MAS TARDE, CUANDO LA OTRA PARTE DIGA "NO" UD. NO SABRÁ PORQUÉ.

## **NO,NO,NO... ¡¡Sí!!**

TOME A LA OBJECION COMO UNA PREGUNTA. CONSIDERE QUE LE ESTÁ PIDIENDO MÁS INFORMACIÓN. EJEMPLO: "NO QUIERO HACER TAL COSA", PODRÍA PENSARSE COMO: "¿EN REALIDAD VOS ESTAS PREGUNTANDO PORQUÉ TENÉS QUE HACER TAL COSA, NO ES CIERTO?"

ALÉJESE DE LA RELACIÓN ATACANTE/DEFENSOR, DONDE SERÁ MUY DIFÍCIL CONSTRUIR CONFIANZA Y RESPETO.

¡ PROPÓNGASE COINCIDIR CON EL INTERLOCUTOR EN ALGÚN PUNTO!, DE ESO SE TRATA LA EMPATÍA: "AH, ENTIENDO QUE HACER ESE TRABAJO PUEDE SER MUY PESADO PARA VOS". ENCUENTRE ALGÚN PUNTO DE CONSENSO CON EL OTRO ANTES DE EMPEZAR A RESPONDER UNA OBJECCIÓN. ES LA MEJOR MANERA DE AMORTIGUAR SU RESPUESTA Y PRESENTARLA COMO INOBJETABLE. ASI USTED TAMBIÉN SE HABITUARÁ A EVITAR LAS LUCHAS DE PODER PARA PEDIR ALGO A SU INTERLOCUTOR Y CAER EN FORMAS AGRESIVAS; COMO UN PADRE CUYO HIJO TRAÍA A TRATAMIENTO; SU POSTURA ERA DEL TIPO "LO QUE NO ENTRA POR LA FUERZA... ENTRA CON MÁS FUERZA". ¿INCREÍBLE NO?, SIN EMBARGO MUCHAS VECES ME HE SORPRENDIDO A MÍ MISMO TRATAR DE HACERLE ENTENDER A ALGUIEN MI PUNTO BASÁBDOME EN ESTA CONSIGNA; SE IMAGINAN CÓMO ME FUE.

---

Lic. Martín Orellano. Psicólogo Clínico, terapeuta infanto-juvenil con enfoque familiar.

**Suscribase al newsletter ¡Es completamente gratis!**

**[www.martimorellano.com.ar](http://www.martimorellano.com.ar)**

Cada semana estaré publicando artículos, noticias actualizadas, guías, servicios, tips, etc. Será nuestra vía de comunicación para intercambiar comentarios, información y experiencias. ¡los espero!