



Pan de Vida
COLOMBIA

Fundamentos para Liderazgo de influencia

CONFRONTACIÓN

"La respuesta suave aparta el enojo, pero las palabras ásperas provocan disputa", Pr. 15:1

Qué es

Un conflicto se puede convertir en una confrontación, y es usual manejar las confrontaciones a la defensiva, argumentando con rudeza, voz alta y mucha fuerza en las expresiones. Sin embargo, tratar de vencer y dominar de esta manera no logra superar los desacuerdos.

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 la razón y esto nos mete en problemas.

Nos vemos, entonces, en dos posiciones relacionadas:

- ✓ Puesto que tenemos solo parcialmente la 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.
- ✓ Una vez que hemos expresado nuestras opiniones, estamos comprometidos con la defensa de nuestra posición y cada vez nos cuesta más admitir que podemos estar equivocados.

Ingredientes

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

1. No muestran actitudes jactanciosas y no tratan de lucirse con su conocimiento. Es posible que los otros se sorprendan de esa actitud. Usan 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, y ganan el derecho de expresar su punto de vista.

2. 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.

3. Saben actuar con humildad. Saben cuando 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.

4. 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.

Beneficios

Cuando logramos manejar la confrontación manteniendo la relación con un ánimo constructivo y de crecimiento, podemos hallar varios beneficios:

- **Aprendemos a responder.** En realidad, aprender a responder es 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 debiéramos 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 hay 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 solo ganamos cuando logramos conservar buenas relaciones y la comunicación con la otra persona.

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 tiene malentendidos, y todos lo tenemos, es importante que mantenga la comunicación con el interlocutor. Lo anterior significa que usted está de acuerdo en que se expresen otras opiniones, pero está en desacuerdo con la opinión de la otra persona. Así la comunicación será grata para las partes, pues se puede expresar libremente.
- 3. Sea sensible y detecte el 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 entre los dos que cortan la comunicación. Evite anular la opinión de los demás, más 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.

Cuadro de acción

Evalúese de 1 a 10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Por qué no se calificó con 10? <i>(apóyese en la sección Ingredientes)</i>										
¿Qué beneficios obtendrá al subir su calificación? <i>(apóyese en la sección Beneficios)</i>										
Tarea - aplicación <i>(apóyese en la sección Pasos a seguir)</i>										Cumplí <input type="checkbox"/>
¿Qué va a hacer?										No Cumplí <input type="checkbox"/>
¿Con quién?										
¿Cuándo?										
Lea diariamente este principio	<i>Control diario de lectura</i>									
	L	M	M	J	V	S	D			