



Galicia - España

Centro de Conocimiento de Gestión Empresarial  
y desarrollo de Negocios  
www.winred.com

**Publicado : 10/09/2006**

## **El "Ctrl+Alt+Del" de nuestro comportamiento**

Muchos de nosotros, usuarios de una computadora personal, que trabajamos en un entorno Windows, cuando reconocemos que la PC que estamos operando no está funcionando dentro de los parámetros previstos ( mas lenta que de costumbre, alguna aplicación que no responde ) o notamos que el comportamiento no es el que nosotros quisiéramos, tenemos la posibilidad que presionando simultáneamente las teclas **"Ctrl+Alt+Del"**, emerge en nuestra pantalla una ventana que nos permite acceder al administrador de tareas y con algunos conocimientos previos, podemos determinar que programa no responde o que proceso esta insumiendo tiempo de CPU y eso trae como consecuencia el mal funcionamiento del equipo. Sabiendo esto, procedemos a darle finalización a la tarea que nos esta obstaculizando y continuar con nuestro trabajo.

Hasta aquí es todo bien conocido, pero, **¿que tiene que ver esto con nuestro comportamiento?**

Escucho habitualmente a empresarios, gerentes, empleados, que a semejanza con la PC, manifiestan que no **"están funcionando"** de la manera en que ellos quisieran, se sienten agobiados, cansados, insatisfechos con la vida que están teniendo y cuando les pregunto si pueden registrar que les está generando esta situación, responden no saber exactamente a que se debe. Ese es el momento de presionar nuestro "Ctrl+Alt+Del" y reconocer cual de estas "tareas" (conversaciones internas, emociones, interpretaciones) no estamos atendiendo, bloqueando el normal funcionamiento de las restantes, ocupando nuestro tiempo y limitando nuestro accionar.

Los seres humanos tenemos la capacidad, a diferencia de las máquinas, de sentir y por medio de ese sentir reconocer cuando nuestro cuerpo nos da alguna señal sutil para que paremos y reflexionemos que nos esta pasando. lo que ocurre es que esperamos a que esa señal sea de alarma y recién ahí tomar alguna acción/decisión que cambie el resultado que estamos obteniendo. Normalmente a estas situaciones que muchos están viviendo se la expresa como queja. La queja en si misma no cambia nada, solo se trata de un mecanismo para aplacar temporalmente la tensión emocional, pero a la vez nos sirve para reconocer que hay algo que nos está molestando.

Al enfrentarnos ante situaciones insatisfactorias, a veces, invertimos una gran cantidad de energía en nuestros lamentos, nos construimos a nosotros mismos historias que explican de que manera somos victimas indefensas de factores externos, que por estar fuera de nuestro control, imposibilita que logremos el

cambio esperado, o sea que nada podemos hacer hasta que aquello que produjo la situación indeseada, cambie.

También es cierto que podemos dejar de ser víctimas y tomar el protagonismo de nuestra vida y disolver estos obstáculos reconociéndolos y diseñando aquellos **estados de ánimo** que nos abran posibilidades, **ya que de ellos dependen los resultados y las relaciones que estamos teniendo.**

Cuando te reconozcas tomando una actitud defensiva, cuando te resulte tentador responder con la misma agresión con la que te trataron o cuando en determinadas situaciones o circunstancias alguien cruce alguna frontera personal y haga estallar respuestas emocionales intensas, resulta habitual reaccionar de 2 maneras, **explotando**, manifestándole a la otra persona todo lo que sentimos o **implorando**, guardándote dentro tuyo todo aquello que quisiste decirle y por algún motivo no se lo manifestaste.

Ambas posibilidades son poco recomendables e indefectiblemente llevan a tener aquellos estados de ánimo y corporalidad que dificultan el logro de los resultados deseados, una de las posibilidades que desde el Coaching Ontológico proponemos, es la comunicación responsable.

La comunicación responsable consta de cuatro pasos básicos que incluye cuatro preguntas que podemos formularnos cuando reconozcamos alguna situación que nos molestó o perturbó.

Para ejercitar estos cuatro pasos, piensa en alguna situación reciente que te generó preocupación o te haya molestado. Con esta experiencia en mente, contesta estas cuatro preguntas :

### **1º Paso - DISTINGUE ENTRE OBSERVACIÓN E INTERPRETACIÓN**

Define cual fue el hecho en sí mismo, en lugar de enfocarte en tu interpretación de lo que pasó. Pregúntate: ¿Qué ocurrió realmente? ¿Qué viste y escuchaste?.

Por ejemplo : Imaginate en una reunión de la empresa, estás pensando en la visita al dentista de esa noche. Tu jefe nota tu silencio y tu cara de preocupación y te pregunta: ¿Porqué estás molesto?.

Tú contestas: "No estoy molesto por nada, sólo pensaba en el dentista".

Tu jefe respondió a tu silencio con una interpretación, no con una observación. Siempre que le atribuyas un significado a una acción, estás haciendo una interpretación.

Siempre que te sorprendas respondiendo con una reacción emocional, detente un momento y trata de discernir entre la interpretación y la observación objetiva de los acontecimientos.

### **2º Paso - DEFINE TUS SENTIMIENTOS**

Piensa en los sentimientos que surgieron como resultado de la situación. ¿Qué estás sintiendo?. Cuando describas tus sentimientos utiliza un lenguaje que refleje sólo aquellos de los que eres responsable y evita palabras que te conviertan en víctima. Por ejemplo : puedes sentirte satisfecho, enojado,

discrepante, ansioso, confiado, desconcertado, alegre, calmado, sorprendido, confundido, abatido, contrariado, descontento, culpable, furioso, celoso o solo. Evita palabras que impliquen que otra persona " te haga sentir" de cierta manera. Por ejemplo, no puedes sentirte "atacado" por ti mismo, esa emoción no surge de ti mismo sino de tu respuesta a las acciones de otro.

Otras palabras que debes evitar son: abandonado, abusado, traicionado, estafado, menospreciado, manipulado, malinterpretado, explotado, rechazado, ignorado. Cuando usas estas palabras para identificar sentimientos, es porque le estás dando a los demás demasiado poder sobre tus emociones. Es muy difícil ser feliz si no eres dueño de tus propias emociones.

### **3º Paso - ESTABLECE CLARAMENTE TUS NECESIDADES**

Pregúntate: ¿Qué necesito en esta situación?. Si todas tus necesidades estuvieran satisfechas..., ¿no estarías experimentando sentimientos intensos?. Identifica la necesidad lo más concreto que puedas.

Por ejemplo: "necesito sentirme acompañado" ¿Porqué? "Me siento solo y necesito sentirme menos solo" ¿porqué? "No tengo amigos compañeros, necesito encontrar algunos y desarrollar relaciones". Esta línea de pensamientos te llevará finalmente a algo que puedas pedirle a otra persona. No puedes pedirle que te haga sentir acompañado, pero sí que te acompañe en la reunión o hacer alguna acción juntos.

### **4º paso - PIDE, NO EXIJAS**

Cuando hemos identificado una necesidad y estamos listos para formular una petición, en vez de pedir, con frecuencia exigimos. Es menos probable que se cumplan las exigencias porque las personas suelen responder mal a ellas. No obstante, a la mayoría le satisface cumplir una petición.

Como en el paso 3, lo más conveniente es pedir un comportamiento específico. Mientras más específico sea, más probable será que obtengas respuesta. Por ejemplo, en vez de pedir "necesito estar más acompañado", puedes preguntar "¿podes estar conmigo mientras doy la presentación?", "Podes pasar la tarde de los lunes conmigo planificando juntos?".

El Coaching Ontológico es una disciplina que nos posibilita trabajar desde varios dominios estas situaciones, no solo desde lo emocional, también desde lo corporal y lo lingüístico para que podamos ver por nosotros mismos de que manera nuestros juicios, conversaciones, corporalidad, emociones e interpretaciones de "nuestra realidad" nos están inhibiendo para tomar una posición responsable y **decidir quien queremos estar siendo.**

**Los problemas mas importantes no son aquellos que podemos resolver, sino aquellos que pueden "resolvernos". Los problemas que nos resuelven, son aquellos que nos hacen aprender.**

**Kegan y Lahey.**

**Mariano Vazquez**

Coach Ontológico Profesional  
mvazquez@intercoach.com.ar