

## Management and Performance Associates – Septiembre 2011

### Sí, pero...

*Cuenta la leyenda que se trataba de un hombre de mediana edad y contextura media, residente en el quinto piso de un edificio de nueve. Ni muy listo ni muy tonto, peinaba cabellos grises, usaba anteojos oscuros y no dudaba en responder “mandos medios” cuando le preguntaban por su cargo en la empresa. Era el jefe del “middle office” y su día transcurría intermediando entre Ventas y Entregas. Dicen los que lo conocieron que su desempeño era “más o menos”, aunque su equipo lo consideraba – definitivamente – un mal jefe. Cada vez que alguien interactuaba con él, cada vez que alguien proponía una idea, punto de vista o simple sugerencia, recibía un altisonante “Si, pero...” en respuesta.*

Sin dudas el personaje de esta leyenda no es ajeno a usted. Puede ser su propio jefe, algún colaborador, el amor de su vida o simplemente ¡usted mismo! Pasamos el día lidiando con personas que no escuchan al otro. Y pasamos el día creando barreras que nos permitan entender al otro. Muchos se justifican diciendo “se trata de una muletilla”, “ni siquiera me escucho cuando lo digo”, “¿quién dijo Si, pero..., yo no? Triste como suena, los seres humanos, especialmente los que vivimos inmersos en la vida 2.0, hemos perdido la configuración correcta y ya no escuchamos. Simplemente, respondemos.

En el marco de nuestros talleres de capacitación y desarrollo de personas, muy a menudo vemos “arquetipos” de esta situación. Colegas que intentan resolver una negociación respondiendo “Si, pero fíjese que...” a cada uno de los comentarios de la otra parte.

Vendedores que disparan un “Sin dudas, pero...” cada vez que su cliente cuestiona el precio, o la calidad, o el tiempo de entrega.

Empleados que responden “Si jefe, pero no se olvide que...” ante cada uno de los comentarios que reciben de sus superiores.

**Horas y horas dedicadas a la justificación, que solo conduce a la incomunicación, insatisfacción mutua y frustración.**

### ¿Por qué se producen estas situaciones?

Veamos algunas respuestas posibles:

- Tomamos el comentario del otro como un **ataque personal**, en lugar de pensar que a la otra persona le puede estar faltando información.
- Consideramos que **nuestro punto de vista es “el” punto de vista**, sin apreciar que la otra mirada o la perspectiva del otro, pueden llegar a sorprendernos y además, ser mejores que la nuestra.
- **Inmadurez y temor** a que piensen que no sabemos resolver una cuestión, cuando en realidad, el mundo ya ha dejado de estar en manos de los que todo lo saben, para apoyarse en la colaboración sinérgica de ideas.

**Entonces, veamos qué podemos hacer para deshacernos de los “peros”:**

- **Tome conciencia**

Como el “pero” conecta la segunda parte de la oración con la primera, una vez dicho, inmediatamente anulará el efecto que la primera parte tenía. Al escuchar “me gusta mucho tu manera de pensar, pero piensa en...” inmediatamente lo traducimos en “es hora de que comiences a pensar como yo...”



- **Respire profundo**

Habiendo expresado la parte de la oración que antecede al “pero” el próximo paso consiste en respirar profundo, tragar su “pero” y sentir como se desliza suavemente desde su boca hacia el esófago, sin paradas intermedias. Estudios médicos aseguran que los “peros” están libres de calorías y efectos colaterales negativos.

- **Obtenga información adicional**

Tome un breve momento para entender porque la otra persona piensa como piensa, dice lo que dice o cuestiona lo que cuestiona.

Si alguien dice “*vamos a darle prioridad al reporte X...*”, en lugar de responder sin pensar “*Si, pero, mejor lo hacemos mañana...*”, respondamos “*Entiendo. Específicamente, ¿por qué?*”. Esta simple pregunta le abrirá las puertas al milagro de la comunicación.

- **Practique**

Toda una vida dedicada a rendir culto al “pero” no se cambia en un abrir y cerrar de ojos. Lleva tiempo, requiere paciencia y práctica. Errar y aprender del error. Recuerde, se trata de decir “*entiendo*” e inmediatamente preguntar “*¿por qué?*”...

- **Pida ayuda**

Nadie mejor que las personas que lo rodean para ayudarlo a “escucharse” cuando un incómodo “pero” se escape de su boca. Deje saber a su equipo que quiere aprender a escuchar. Se sentirán involucrados y agradecidos. Y hasta puede convertir este aprendizaje en un momento de distensión. Recuerde que el humor es el mejor aliado del ser humano.

- **Una pista final**

Tenga siempre en claro cuál es su intención al escuchar: responder lo que el otro está diciendo o entender lo que el otro quiere decir. Esta claridad lo posicionará en dos lugares muy diferentes. Uno de ellos, sin dudas, mucho mejor que el otro.

### **Compartiendo las mejores prácticas**

Somos conscientes de que cambiar hábitos no es tarea fácil. Sabemos que lleva tiempo, y solo podremos activar este proceso de cambio si comenzamos a valorar y a creer en que un desempeño mejor es posible.

Hoy queremos compartir un **Ted Talk** (\*) de Matt Cutts. Este ingeniero de Google, interesantemente, ayuda a luchar contra los spams (¿su “pero”, acaso, no es uno?) y ayuda a que los webmasters comprendan como buscar e identificar “palabras”. En esta corta charla nos ayuda a pensar en cómo lograr un objetivo.

**Vea este video de menos de 4 minutos presionando el ícono sobre la columna izquierda (puede seleccionar subtítulos en el idioma que quiera) y libérese de sus “peros”, por lo menos, durante los próximos 30 días.**

[http://www.ted.com/talks/matt\\_cutts\\_try\\_something\\_new\\_for\\_30\\_days.html](http://www.ted.com/talks/matt_cutts_try_something_new_for_30_days.html)

**¡Hasta el próximo mes!**

(\*) **Ted Talks** (© TED Conferences, LLC) es un grupo de pensadores y realizadores de todo el mundo que se reúne dos veces al año para compartir sus pensamientos e ideas, siempre fascinantes. Disfrútelos en: <http://www.ted.com/>