

LA IMPORTANCIA DE ACORDAR

*Unos de los **errores más frecuentes en comunicación** y que más quebraderos de cabeza nos produce en nuestro día a día es la **ausencia de peticiones claras y concretas** a nuestros interlocutores.*

Muchas veces nos sentimos decepcionados o incluso nos enfadamos con jefes, compañeros, colaboradores, o con cualquiera que se relacione con nosotros porque no han dicho o hecho algo que esperábamos de ellos, pero ¿se lo hemos pedido?

Esperamos que las personas se comporten de determinada manera y cuando no lo hacen, nos sentimos mal (en una gama de emociones que van desde la pena hasta la ira pasando por el desprecio) y además, les juzgamos valorando lo que dejaron de decir o hacer, quedando dañada la relación y la consideración profesional.

Mientras tanto, los otros **viven en la más absoluta ignorancia del problema** que tiene lugar en nuestra cabeza pero que, con frecuencia, tiene graves consecuencias como la colaboración que a partir de ese momento no prestamos, las oportunidades profesionales que negamos o damos a regañadientes, etc.

¿Qué origina esta situación? Entre otras **causas** podemos señalar:

- Nuestro **egocentrismo infantil** (sí, hay muchos niños de 30, 40, 50, 60... años sentados en la mesa de un despacho), que nos lleva a pensar que, por alguna razón, los demás deben estar pendientes de nosotros y de nuestras necesidades. Y el que no lo hagan es vivido, de forma más o menos consciente, como una falta de consideración.
- El **confundir nuestra percepción con la realidad**. Caemos en la falsa creencia de que la realidad es una, que todos debemos ser conscientes de las mismas necesidades sobre las cosas que hay que emprender y que, por tanto, el que no las hace es que es un pasota o un irresponsable, cuando no un inútil malintencionado.
- La **ausencia de prioridades** claras. El día a día es cambiante y, además, rápido y lleno. La multitud de actividades nos invaden el tiempo y bajo esa presión, tendemos a actuar antes que a pensar .
- La **falta de reuniones eficaces de coordinación**. Con frecuencia evitamos las reuniones que vemos como una pérdida de tiempo, bien porque no llevan a resultados concretos, bien porque pensamos que cada uno ya sabe lo que debe hacer.
- El **uso del reflexivo** en las conversaciones de trabajo. Tendría que hacerse..., se debería abordar..., convendría que se iniciase..., etc. que deja **sin clarificar quien va a llevar a cabo la tarea** y en qué plazos.

Todas estas causas señalan un problema con un nombre concreto: **EXPECTATIVAS NO COMPARTIDAS**.

En este caso, entendemos la expectativa como un deseo sobre la actuación de otra persona, que no ha sido compartido con ella y que, por tanto, lo desconoce.

Cuando basamos nuestro trabajo y relaciones con los demás en nuestras expectativas no comunicadas, **la obtención de resultados es poco probable** y, por el contrario, **tenemos asegurada la frustración**.

En cambio **la petición** concreta, puede dar lugar a establecer compromisos respecto a su cumplimiento, a llegar a **acuerdos que son como un “contrato”** entre la parte que hace la petición y la que la acepta.

Una expectativa no compartida no da lugar a exigir nada por parte de la persona defraudada, que como única salida se instaura en la queja sobre el otro que no actuó como, según su visión, era obvio.

Sin embargo, **un compromiso desatendido permite una “reclamación”**, como mínimo a una conversación sobre ese incumplimiento, las consecuencias que se derivan del mismo, y las acciones a emprender, es decir, a **establecer nuevos acuerdos**.

Una buena práctica de comunicación, tanto en el trabajo como en la vida personal, es acostumbrarnos a hablar en términos claros, **realizar peticiones concretas y corroborar compromisos**.



Una buena práctica de gestión, es el seguimiento de esos compromisos, con su correspondiente exigencia de cumplimiento. Entre la multitud de actividades que reclaman nuestra atención, damos prioridad a aquello que nos van a exigir, y tendemos a relegar aquellas cosas que, si no se hace nada, tampoco va a tener consecuencias. El seguimiento manda un **mensaje alto y claro** a las personas de una organización y es que **se espera que los compromisos se cumplan**.

La incorporación de ambas prácticas a nuestra actuación cotidiana, sin duda redundará en una **mayor eficacia** en el desempeño del trabajo y en un **mejor entendimiento y relaciones** con aquellos con nuestros clientes y colegas.

Artículo publicado en legaltoday.com el 23-11-2009