

Para tu reflexión



Por **VICENTE GUTIERREZ***

Yesman, yeswoman

Hay libros que si no se leen hasta el epílogo es mejor no empezar a leerlos.

Existe una bibliografía extensa sobre asertividad, que como saben mis lectores, es un modo de comunicación mediante el cual las personas pueden defender y proteger sus intereses, deseos, opiniones y criterios, a los cuales tienen derecho, con máximo respeto hacia la otra persona, hacia la otra parte.

“Aprender a decir NO” es la manera en la que algunos, demasiados, resumen la intención última de la asertividad o “autoafirmación”, lo que, para mí, supone un sesgo más que un compendio de la esencia del concepto.

Por tanto, niego la mayor. El reto para mí, más bien al contrario, es “aprender a decir sí” lo que en algunas culturas llaman yesman y que yo añado yeswoman para evitarme problemas con determinados lobbies.

Algo muy básico en comunicación, y que no entiendo por qué a día de hoy sigue sin enseñarse en las escuelas, es que cada vez que una persona se comunica, lo hace con alguien y por algo, y son dos cosas distintas: una cosa es el asunto a tratar y otra, muy diferente es con quién lo estoy tratando. Habitualmente, en nuestra

cultura, y especialmente en situaciones de desacuerdo, no diferenciamos una cosa de la otra y por eso nos brotan expresiones atajo del tipo, “no estoy de acuerdo contigo”.

Yo me pregunto: ¿Cómo no se puede estar de acuerdo con alguien?, cuando en realidad es un atajo que hacemos para decir que no estamos de acuerdo con lo que alguien está diciendo, que es cosa marcada-mente distinta.

El concepto yesman, yeswoman encierra la idea de que como primera expresión, nuestra respuesta debe ser siempre sí, pero dirigida a la persona y no al planteamiento, lo que nos predispone, por un lado, al acuerdo y, por otro, nos legitima a poner nuestras condiciones sobre la circunstancia en cuestión.

Este aspecto es absolutamente crucial en el mundo de las empresas y organizaciones. Personas que han leído la mitad del libro de asertividad o que no han entendido su esencia y al contrario han introyectado el concepto de aprender a decir que no ante la petición exagerada de un jefe, ante la exigencia inasumible de un cliente, ante la solicitud impracticable de un compañero, etc., lo resuelven con un no muy estupendo, dejando cadáveres a los lados, es decir, no

defienden su criterio, sino que niegan la existencia del otro.

La comunicación asertiva exige como principio la empatía, sin la cual todo lo demás es imposible, es decir, sin la comprensión de las circunstancias que rodean la petición de la otra parte y a la otra parte en sí misma, es imposible llegar a ningún acuerdo, y el acuerdo es el fin último de toda comunicación.

La comprensión empática no significa la aceptación del contenido tratado, solo significa el respeto hacia la otra parte y nuestra disposición a la negociación, donde, eso sí, tenemos el derecho a defender nuestras condiciones e intereses.

Es decir, ante la petición de un cliente, inasumible por mi organización, yo le diré que sí a él, bajo mis condiciones, que en todo caso, sea él quien me diga que NO a mí.

Fin; ahora les toca a ustedes estar de acuerdo o no con lo que acaban de leer, pero, por favor, ¡me dolería mucho que no estuvieran de acuerdo conmigo!, porque yo sí que estoy de acuerdo con todos ustedes, piensen lo que piensen.

*Vicente Gutierrez
Socio fundador de Grupo Bentas