

JULIO 2020

NO NOS HABLAMOS

FERRAN RAMON-CORTÉS

Durante los primeros años de residencia en el hospital Antonia pasó un largo tiempo sin hablarse con Elena. Las dos eran jóvenes, apasionadas por la medicina, y fruto de las ganas de aprender y crecer profesionalmente, eran especialmente contundentes en sus manifestaciones. Antonia no podía evitar opinar sobre los casos de Elena, y cuestionar en muchos casos su diagnóstico. Y Elena se cerraba en banda no escuchando nada de lo que viniese de Antonia, y defendiéndose de lo que entendía que eran ataques. En las reuniones clínicas tenían encendidas discusiones, que no llevaban a ninguna parte. Hasta que decidieron dejar de hablarse. Ni se escuchaban ni se dirigían la palabra, y siempre buscaban una tercera persona para transmitirse los mensajes.

La situación duró casi dos años, afectando su trabajo y el de todo el equipo, que perdía un tiempo precioso detrás de sus conflictos, hasta que fueron advertidas por el Jefe de Servicio. Lo solucionaron, conscientes de que aquella actitud era insostenible. Pero no fue fácil, porque sin darse cuenta habían entrado en una espiral de la que cuanto más tiempo pasa, más cuesta salir.



DE LA DISCREPANCIA AL CONFLICTO

Situaciones como la que he descrito ocurren con frecuencia entre compañeros de trabajo, incluso entre amigos o con la pareja. No estamos de acuerdo en algo, y de repente, empezamos a discutir; y a base de pequeñas discusiones, nos instalamos en el conflicto y acabamos sin dirigirnos la palabra. ¿Cómo hemos pasado de la discrepancia al conflicto?. Normalmente no ocurre porque el otro no esté de acuerdo con algo que le digo, sino porque la forma en que se lo digo le afecta emocionalmente, y provoca en él o ella una reacción. Y lo mismo me ocurre a mí: lo que el otro me dice, independientemente de que esté de acuerdo o no, activa dentro de mí algún resorte emocional que me hace reaccionar. Me siento juzgado, amenazado, o en algunos casos hasta cuestionado o despreciado, y esto me hace saltar, devolviendo lo que yo he recibido como un ataque con el correspondiente contraataque. A partir de ahí, ya no hay conversación posible, porque ni escuchamos ni entendemos. Ya no respondemos, sino que simplemente reaccionamos. La discrepancia se ha transformado en discusión, con pocas probabilidades de que haya ningún tipo de acuerdo.

DECIMOS LO QUE PENSAMOS, COMUNICAMOS LO QUE SENTIMOS.

La clave de todo es que el problema no es lo que decimos, sino cómo lo decimos. Hemos de buscar más allá de las palabras para comprender por qué la otra persona reacciona emocionalmente a lo que le hemos dicho. Generalmente, entre lo que creemos que decimos y lo que de verdad comunicamos suele haber una gran diferencia. Y esta diferencia viene dada por nuestras emociones, que tiñen nuestras palabras de un significado muy distinto al que pensamos. Si estamos enfadados, comunicaremos al otro nuestro enfado, digamos lo que digamos. Igual que si sentimos ira, se la comunicaremos. Si yo siento desprecio por la persona que tengo delante, esto es lo que le transmitiré, le diga lo que le diga. Incluso si lo que le digo intenta ser un halago. Muchas veces creemos estar comunicando algo y en realidad estamos dando un mensaje muy distinto, que es el que provoca la reacción emocional en el otro, porque comunicamos lo que sentimos, nada más que lo que sentimos, utilicemos las palabras que utilicemos para hacerlo.



Daniel Goleman cuenta que el cerebro es un órgano diseñado para la sinceridad, y que por tanto encuentra siempre la manera de comunicar nuestras emociones. Lo hará a través del tono de voz, o de aparentemente imperceptibles mensajes no verbales, porque como humanos inteligentes hemos aprendido a decir con palabras cosas que no sentimos, pero lo que sentimos es imposible no comunicarlo.

EL CAMINO DE VUELTA: DIÁLOGO ANTES QUE DISCUSIÓN

Para poder abordar el conflicto entre dos personas que no se hablan, es importante hacer una distinción entre dos conceptos distintos: discusión y diálogo. Discutimos sobre cosas (ideas, planes, decisiones a tomar...) y dialogamos sobre emociones (qué siento yo respecto a ti, y que sientes tu respecto a mi). Cuando una relación se ha roto, es inútil intentar discutir nada, porque la otra persona, presa de sus emociones, no nos escucha. Necesitamos antes muchas horas de diálogo sobre lo que sentimos el uno del otro, sobre lo que nos ha separado, antes de poder afrontar cualquier discusión.

Así pues, ante conflictos “enquistados”, hemos de buscar la ocasión para abrir el diálogo, evitando en todo momento discutir de nada. Hemos de encontrarnos con el otro, y compartir lo que sentimos: ¿qué sentí ese día con tus palabras? ¿cómo me siento ahora? ¿Qué sentimientos despertaste en mí y yo te desperté?. Sin embargo esto no es lo que normalmente hacemos. Lo que hacemos es cargarnos de razones para defender nuestro punto de vista. Intentar hacer ver al otro que está equivocado, y que tenemos razón. Y el esfuerzo no sólo es inútil, sino que nos aleja un poco más todavía, nos enzarza en una nueva discusión. En cambio, si somos capaces de dialogar sobre lo que nos ocurrió o nos ocurre emocionalmente, sobre si me he sentido despreciado, o agredido, o ninguneado... si podemos simplemente compartir nuestros sentimientos sin acusaciones ni juicios, estaremos abriendo la puerta a encontrarnos emocionalmente de nuevo y poder superar el conflicto.

Y si a través del diálogo nos encontramos de nuevo, dejaremos de sentirnos emocionalmente amenazados, y ya no habrá problema para poder hablar de lo que necesitamos, porque entonces sí nos escucharemos, aunque discrepemos podremos llegar a acuerdos.



CONECTANDO CON MIS SENTIMIENTOS

Para poder abordar un diálogo de esta naturaleza, necesitamos estar en contacto con nuestros sentimientos. Porque lo que sintamos en cada momento es exactamente lo que comunicaremos. Si intentamos comenzar un proceso de reconciliación con el otro, sintiéndonos por ejemplo enfadados, o frustrados, fracasaremos. Porque el enfado saldrá tarde o temprano. Es preciso pues, antes de comunicarnos con los demás, y especialmente si queremos abrir un proceso de diálogo para cerrar un conflicto, conectar con lo que sentimos. Y si notamos que algún sentimiento “nos tiene todavía secuestrados”, vamos a tener que trabajar primero nosotros, y dejar ese diálogo para otro momento.

Antes de resolver muchos conflictos con otros, tenemos que resolverlos nosotros internamente. Desprendernos de la ira, la rabia, el enfado o cualquier otro sentimiento que nos atenace. Sólo así podemos plantearnos el diálogo con el otro, porque si el conflicto sigue en mí, acabará saliendo y lo único que conseguiré es sumar una nueva batalla a la guerra abierta.

CUANDO LA DISCULPA ES NECESARIA

Hay veces que cuando somos capaces de mirar el conflicto desde la serenidad, nos damos cuenta de que hemos faltado al respeto al otro, o que le hemos menospreciado. Una disculpa sincera es en este caso la mejor manera de romper el hielo, e iniciar el diálogo. Sin esperar reciprocidad, y sin que suene a excusa. Un simple y auténtico “lo siento”. Disculparse es un signo de seguridad interior, y de fortaleza. Como cuenta Stephen Covey “las personas con poca seguridad interior no pueden disculparse porque ello las lleva a sentirse demasiado vulnerables”.

A la disculpa debe seguir el diálogo. Y una vez nos reencontremos en nuestras emociones, nuestra relación puede desarrollarse plenamente. No es necesario que dos estén de acuerdo para tener una buena relación, solo es necesario que se acepten en su discrepancia, cosa que podrán hacer si previamente se han encontrado emocionalmente.



Antonia y Elena decidieron abandonar su particular guerra en una cena del equipo. Tras intercambiar fugaces miradas, se buscaron, se tantearon, hablaron, y decidieron poner fin a la situación. No discutieron los conflictos. No hablaron de quien tenía o no razón. Se limitaron a conectar emocionalmente, a compartir cómo se sentían y a manifestar su disposición a aceptarse tal y como eran. Desde entonces abrieron una nueva etapa, en la que seguían discrepando en los diagnósticos, pero aprendieron a hacerlo con respeto y no sintiéndose cuestionadas o agredidas.

