



RECENTRAMIENTO

EL CONCEPTO

Devolver la conversación al punto de inicio es una estrategia efectiva para no entrar en conflicto.

Es habitual, cuando damos feedback de algo que no está bien, que la persona escale la discusión hacia lugares en que se sienta ganadora. Por ejemplo, le digo a alguien que hoy ha llegado tarde, y me responde con un discurso sobre la responsabilidad y mi falta de confianza.

Si nos enganchamos en su discurso, saldrá airoso/a de la situación. En cambio, si utilizamos el recentramiento, si devolvemos la conversación al punto inicial (sólo quería decirte que hoy has llegado tarde) lograremos que la otra persona acabe dándose por aludida y reflexione sobre eso que no ha hecho bien, y nos mantendremos nosotros serenos en la discusión.

Ejemplo: Un encargado le dijo a un camarero que no había limpiado una mesa. El camarero le respondió con un “sólo te fijas en mis fallos porque me tienes manía”. El responsable entró al trapo negándolo y se enzarzaron en una larga discusión. Al final, nadie se acordaba de la mesa sucia. El recentramiento hubiera sido fácil: “sólo quería decirte que no has limpiado esa mesa”.

CÓMO UTILIZARLO

1. No muerdas los anzuelos que te lancen. La persona que se sabe en falso, puede lanzar mensajes en varias direcciones para ver si lleva la discusión a otros lugares. Mantente serenamente firme en tu mensaje original, ignorando cualquier provocación.
2. Mantente en los hechos objetivos, evitando en la medida de lo posible los juicios. Es mejor afirmación el decir “hoy a las 9 no estabas” que “por tu culpa hemos empezado tarde”. La segunda afirmación, además de ser un ataque, da pie a desviar la discusión.
3. Si sientes que el contraataque te “toca”, para la conversación. Tómate un respiro y recupera la serenidad, porque sino empezarás a morder anzuelos que debes evitar morder. Ten siempre presente que tu objetivo es que la otra persona capte e interiorice tu mensaje. Cualquier otra discusión es para otra ocasión.