



Entre lo que pienso,  
Lo que quiero decir,  
Lo que creo decir,  
Lo que digo,  
Lo que quieres oír,  
Lo que oyes,  
Lo que crees entender,  
Lo que quieres entender,  
Lo que entiendes,  
Existen nueve posibilidades  
de no entenderse.

## Piense en su mejor recuerdo. O en el peor.

Seguro que en esa instantánea de su vida **no aparece usted sólo**. En ese mágico o tétrico momento que haya recordado habrá **otras personas** a su lado compartiendo la vivencia.

El ser humano, a diferencia de muchos otros seres, tiene la necesidad obligatoria de **interrelacionarse**. Y una de sus mayores satisfacciones es **sentirse escuchado**, que es distinto a que le escuchen. Una es una posición **activa**, la otra pasiva.

La distinción de hombre y mujer no es solo por la cuestión del sexo. Incluso en la **capacidad y motivación** de escucha solemos ser distintos. Aunque generalizar no suele ser justo, lo más habitual es que la **mujer** escuche para **comprender** (y sentirse comprendida) y el **varón** para **responder** (y para reclamar respuestas). Me quedo con ellas.

Nos olvidamos que cuando compartimos nuestras experiencias, vivencias o conflictos no es siempre

(yo diría que casi nunca) para recibir consejos o pautas de actuación, simplemente para que nos **entiendan y comprendan**.

Cuando su pareja le cuenta lo mal que está en el trabajo, el estrés que sufre, las malas condiciones laborales que soporta o el escaso sueldo que percibe quizá no espere la respuesta fácil de “pues busca otro trabajo y deja de quejarte” sino que se ponga en su lugar y la entienda.

Por eso, el arte de **dialogar** no es hablar bien, sino **hacerle sentir a la otra persona que está siendo bien escuchada**. Pero como todo hábito en la vida, necesita **tiempo**. Y el tiempo no está, se **hace**.

En cierta ocasión me contaba un querido empresario que llevaba años pensando en separarse de su mujer. Después de relatarme con agobio y celeridad su versión, me dijo esperando una respuesta clarificadora por mi parte... **¿tú qué harías?** Me limité a decirle que pedirme que decidiera algo en un minuto que le aportara algo de valor cuando él llevaba miles de horas invertidas para justificar su decisión me era harto complicado amén de imposible desde la razón. “Creo que me cuentas esto para que te escuche desde la **comprensión**, no para obtener una respuesta de mi parte”, fue lo único que pude decirle.

Gestionar los conflictos no es fácil, pero es obligatorio trabajarlos pues desde que nacemos vamos a enfrentarnos a ellos. Cuantas veces nos habremos dicho a nosotros mismos **“ni yo me entiendo”** o **“no hay quien me aguante”**. Y pretendemos que el otro haga lo que ni nosotros mismos conseguimos.

Actualmente estoy impartiendo seminarios sobre **resolución de conflictos** empresariales. Con insistencia recalco que **primero** hay que ir a la **persona** para luego centrarse en la problemática de la tarea y sus consecuencias. No al revés. Todos nacemos antes personas que profesionales. **Y la**

**calidad de sus pensamientos va a determinar la calidad de su vida.** Pero nos cuesta tener paciencia y queremos resolver el problema empezando por el final. **Paciencia no es esperar quieto a que las cosas sucedan. Es actuar insistentemente en una determinada dirección provocando que ocurran cosas.**

Acudamos antes a la fuente, a la persona, que al problema en sí. El **pensamiento** es la concreción de las imágenes. El **sentimiento** el lenguaje del alma. La **experiencia** lo que hacemos con lo que nos pasa. Las **palabras** ruidos que expresan lo anterior. Mejor trabajar con pensamientos, sentimientos y experiencias que simplemente por las palabras que salen de nuestra boca.

Trabajar con personas es apasionante porque cada situación es distinta y no hay recetas mágicas para hallar soluciones iguales.

Y por ello, antes de actuar hay que **pensar**. Por medio del **pensamiento**, las soluciones nos llegan, por medio de la **acción** las conseguimos. Pero nos han educado (mejor dicho, enseñado) como si pensar fuera sinónimo de perder el tiempo y sólo el hacer fuera lo productivo. Importa más el hacer mucho (estar en la oficina o puesto de trabajo más allá del horario establecido aunque no hagamos nada productivo) que hacer bien. Y no es así.

**Pensar** no solo le va a mejorar la vida y dar sentido a la misma, sino que sería **obligación** de todo dirigente exigir a sus subordinados que aporten **ideas creativas** de cómo hacer para mejorar su tarea. Cuando el ritmo de cambio fuera de la empresa es superior al de dentro, el **final** está cerca.

Las ideas de mejora en la recepción de un hotel le serán más fáciles de descubrir (si aparte de hacer piensa) a la recepcionista encargada de tratar todos los días a los clientes que al director de la cadena hotelera situado en su despacho y sin contacto efectivo con los mismos. Pero deles tiempo para pensar.

Si quiere cambiar un poquito su vida, cambie lo que esté **haciendo**. Si quiere un gran cambio en su vida, cambie su forma de **pensar**. La riqueza se resuelve resolviendo problemas (y hay que pensar cómo) pero curiosamente lo que la mayoría de la gente no quiere son problemas.

Y pensar, como todo en la vida, no es más que un **hábito** que hay que integrar en nuestro quehacer diario. Depende de los hábitos que adquiera, **será mejor o peor persona**.

Nadie dice que sea fácil. Pero es posible. La gente quiere cambiar de vida pero pocos quieren cambiar su vida. Y no tenga miedo al cambio ni a lo que digan de usted. No nos preocuparíamos tanto de lo que la gente piensa de nosotros si nos diéramos cuenta de lo poco que lo hacen. Nadie nos puede hacer sentir mal sin nuestro consentimiento. Mucho ánimo.

**José Pomares**

Agosto 2018