

## CHARLA DÍA#4: AUTOCUIDADO: ESTABLECIENDO LÍMITES FIRMES

## 2. AUTOCUIDADO: ESTABLECIENDO LÍMITES FIRMES

Es prácticamente imposible que llegemos a la excelencia y a la realización personal sino establecemos límites firmes. Todos respetamos a las personas que los establecen. Eso quiere decir hasta donde pueden llegar los demás en su trato conmigo.

*Además de protegerte, estos límites te ayudan a sentirte lo mejor posible.*

Por ejemplo, la mayoría de las personas tienen establecido el límite de no aceptar que se las ataque o golpee, sea quien sea el agresor. Aun así, sabemos que hay personas, que por la razón que sea, mantienen relaciones abusivas. Estas personas son incapaces de poner un límite fundamental "no puedes someterme a malos tratos físicos". De acuerdo digamos que tienes este límite en su lugar y que nadie te maltrata. ¿Acaso te levantan la voz? Bien ese es otro nivel de maltrato, por lo tanto, quiere decir que no te proteges del todo. Necesitas ampliar los límites establecidos. Esto es "A nadie le está permitido y nadie debe levantarme la voz", no se lo permitas a tu jefe y tampoco a tu pareja".



Para hacer esto utiliza el modelo de comunicación e los 4 pasos que se describe a continuación.

Una vez que hayas establecido unos límites y te des cuenta de que la gente no te levanta la voz, trata de expandirlos algo más, de modo que los demás no te abrumen con críticas improcedentes que no has pedido o con bromas a tus expensas. Aún si estos comentarios se hacen por diversión no son para nada divertidos. Son dañinos y por supuesto nada aceptables. **¡No lo permitas!**



## LOS 4 PASOS: PROTEGERTE CON ELEGANCIA

**"Nadie puede hacerte daño sin tu consentimiento" - Eleanor Roosevelt**

Un modelo muy sencillo de comunicación de 4 pasos para protegerte de los comentarios desagradables.

Cada vez que una persona te hiere o molesta es porque tú se lo permites.

Aquí está como frenar esas conductas de una manera efectiva y elegante:

1. **INFORMAR:** *"¿Te das cuenta de que me estás gritando?",* o *"Te das cuenta de que ese comentario es hiriente"* o *"No te he consultado sobre ese asunto"*.

Si la persona continua con su inaceptable conducta pasa al paso 2.

2. **PEDIR:** *"Por favor deja de gritarme"* o *"Sólo te he pedido una crítica constructiva"*. Si la persona todavía no lo entiende y continúa actuando del mismo modo, prueba con el paso 3.

3. **EXIGIR O INSISTIR:** *"Insisto que dejes de gritarme ahora mismo"*. Si la persona aún insiste en su conducta da el siguiente paso.

4. **IRSE** (Sin entrar en la discusión o responder de mala manera): *"No puedo continuar con esta conversación si sigues gritándome, me voy"*. Si a partir de ahí tu relación con esa persona no se modifica, puede que necesites dejarla o hacer una terapia. Quienes te quieren de verdad respetarán tus límites.

**La clave del éxito en estos 4 pasos es hablar en un tono de voz neutro.**

No levantes la voz, ni hables más bajo de lo habitual. Mantén la calma. Tú sabes cuando hablas con pasión, con ánimo de crítica o bien con ira.

Recuerda que estás informando a la otra persona. Usa el mismo tono de voz neutro con el que dirías: *"El cielo es azul"*.



**EJEMPLO:**

Susana cometió un error en su trabajo y su jefe descargó su furia sobre ella.

Sin ningún sarcasmo o crítica en su voz dice: *“¿Se da usted cuenta que me está gritando?”*. Su jefe quedó desarmado y luego Susana siguió; *“Por cierto, quiero hacer el trabajo lo mejor posible, la verdad es que trabajaría mucho mejor si me señalara los errores en un tono más sereno”*. El jefe de Susana se calmó de inmediato y le pidió disculpas.



Es necesario informar a tu jefe cuando acaba de cruzar un límite, la clave es manejar la situación con un tono neutro y mucho tacto. Nunca le pongas límites a tu jefe o a nadie delante de otra persona, y sobre todo no lo hagas en medio de una reunión.

**No te interesa crear un gran conflicto a partir de la conducta de tu jefe.**

**Cuando informes a los demás el secreto está en dejarles una salida elegante, sin embargo, a menudo no lo hacemos.**

Como, por ejemplo: *“está bien que me pidas disculpas por manchar mi traje, pero supongo que me pagarás la tintorería”*.

Nuestra tendencia natural es no dar los primeros dos pasos, e ir directamente al tercero y cuarto, y generalmente con un tono de voz no precisamente neutro.

Cuando hayas establecido unos límites firmes, la gente dejará de tratarte como camarada y comenzará a respetarte, serás el tipo de persona que todo el mundo respeta y trata con cortesía.



## LOS 4 PASOS CON CLIENTES

Trabajaba en un banco que se destacaba por tener una cartera de clientes con mal carácter. Decidí probar si poner límites funcionaría en el banco.

Cuando me acerqué a un cliente comenzó a hablarme a gritos con un problema que tenía con su cuenta. Entonces le dije con un tono neutro:

*¿Se da cuenta de que me está gritando? (paso 1: informar)*

*¡No estoy furioso con usted, estoy furioso con el banco! Me contestó con gritos.*

*Sigue usted gritándome, haga el favor de calmarse inmediatamente le contesté. (paso 2: pedir)*

Esto lo tomó desprevenido de modo que murmuró algo y se fue a cobrar su cheque a la ventanilla.

Luego, se dirigió al mesón de atención a clientes y pidió disculpas. A continuación, vino a verme y me pidió disculpas también. Me quedé sin habla. La cuestión de los límites había funcionado. Y no sólo eso, sino que el sistema tenía una enorme fuerza. Así pues, resolvimos el problema de raíz y el cliente se marchó muy contento.

Era de suponer que no volvería a comportarse de ese modo. De haberle permitido que gritase y despotricase como de costumbre, se hubiera marchado descontento y la próxima vez se hubiera comportado igual. Fue una experiencia muy interesante.

Inmediatamente enseñé la estrategia a aplicar cuando los clientes venían furiosos, utilizando **el modelo de los 4 pasos y el tono de voz neutro**.

En pocas semanas el ambiente del banco se había transformado completamente. Los clientes ya no gritaban, hasta parecía una biblioteca. El personal se sentía mucho mejor porque tenían las herramientas para manejar a los clientes molestos de una manera profesional y respetuosa.

