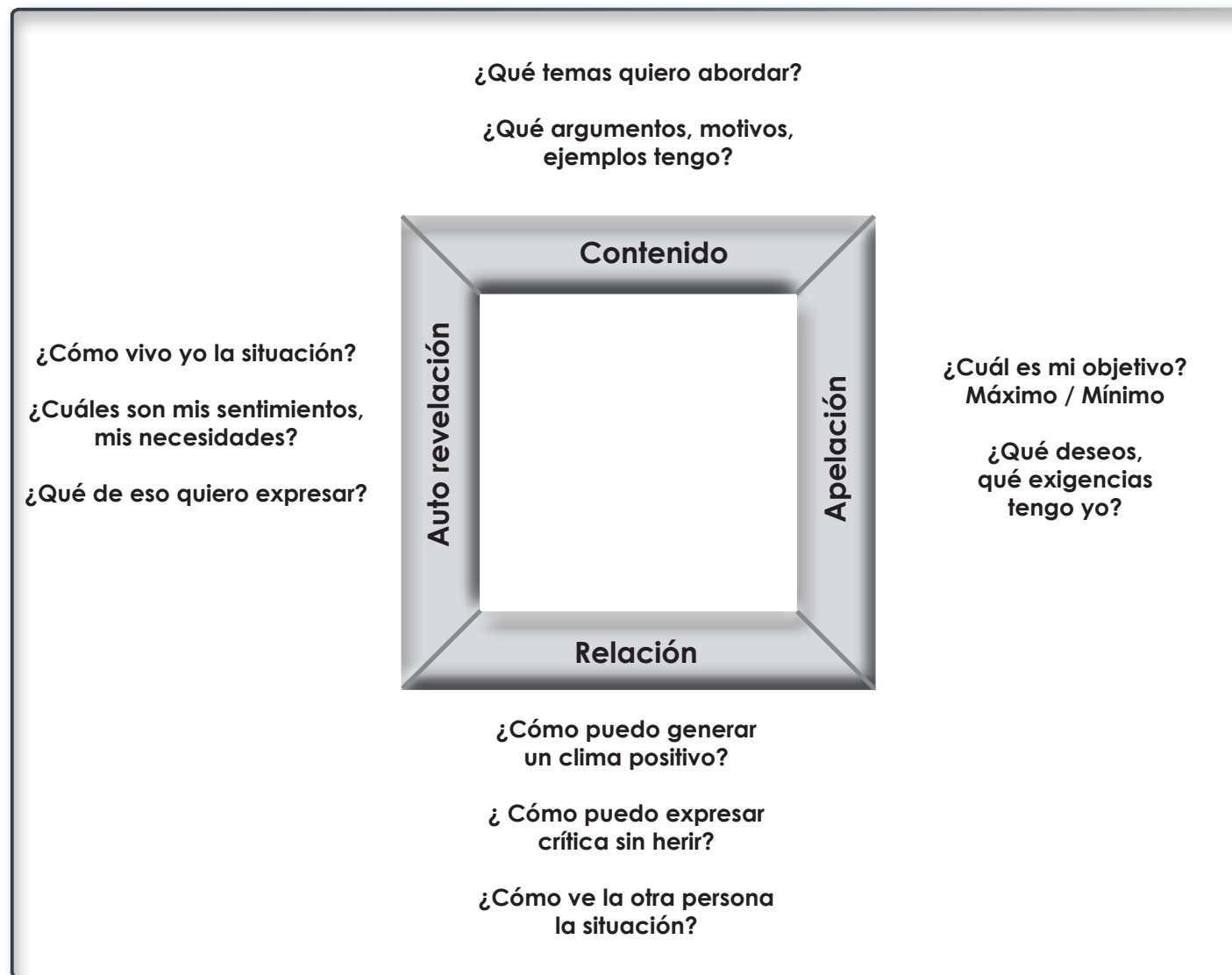


Los 4 lados de un mensaje...

Preguntas de preparación de una conversación



1º Preparar la conversación - Primera parte

El **orden a seguir para la preparación** de cada uno de los 4 lados del mensaje con una tarjetita redonda o un post-it de color.

- 1º Apelación
- 2º Contenido
- 3º Auto revelación
- 4º Relación

1ª Oreja: Apelación... determinar el objetivo

La persona que prepara la conversación, se pregunta:
coloca la tarjeta con el número 1 al lado de la apelación.

- ¿Cuál es mi objetivo?
- ¿Qué es lo que quiero lograr?
- ¿Cuál es mi objetivo máximo?
- ¿Cuál es mi objetivo mínimo?

Por ejemplo, si le molesta que su colega fuma, su pregunta puede ser:

- ¿Cuál es su objetivo?
- ¿Quiere que ya no vuelva a fumar nunca más en la oficina?
- ¿O solamente quiere que fume menos?
- ¿O quiere que sólo fume cuando usted no está en la oficina?

2ª Oreja: Contenido... determinar los temas... .. recopilar argumentos

Ahora vamos a trabajar el lado del contenido:

- ¿Qué temas quiero trabajar?
- ¿Qué argumentos, motivos y ejemplos tengo?

Siguiendo con el ejemplo:

- ¿Solamente quiero abordar el tema de "fumar" o hay otras cosas que aclarar?
- En caso que sí, ¿en qué orden voy a abordar los temas?
- ¿Qué argumentos y ejemplos tengo?
Por ejemplo, que me molesta el humo, que ya le había pedido una vez de fumar menos...
- ¿Cuáles de estos argumentos quiero poner sobre la mesa?
- ¿En qué secuencia?

3ª Oreja: Auto revelación... localizar los sentimientos propios

- ¿Cómo vivo a nivel muy personal la situación?
- ¿Cuáles son mis sentimientos?
- ¿Cuáles son mis necesidades e intereses?
- ¿Y qué de ello quiero expresar, compartir?

Por ejemplo:

- Me molesta que mi colega fuma, me siento perjudicada.
- Me siento enojada.
- Quiero que el aire no esté lleno de humo.
- Eventualmente incluso lo siento asqueroso que el colega fuma tanto.
- Pero quizás esto no se lo voy a tirar en cara.
- Aunque sí, que me molesta el humo.

4ª Oreja: Relación... ubicarse en la situación de la co-parte de la conversación

Finalmente hay que tener en cuenta:

- ¿Cómo será que está viviendo mi interlocutor(a) de la conversación la situación?
- ¿Cómo puedo retroalimentar sin herir?
- ¿Cómo ve la otra persona la situación?

Por ejemplo, puede ser que no puede abandonar su lugar de trabajo cada vez que quiere fumar porque entonces no logrará terminar el trabajo. En el lado de la relación también se ubican preguntas como:

- ¿Cómo puedo expresar mi retroalimentación sin desvalorizar o herir a mi interlocutor(a)?
- ¿Y cómo puedo generar desde el principio un buen clima?
- ¿Cómo introduzco la conversación?

2° Preparar la conversación - Segunda parte

Ahora preparará la conversación con el contenido del primer paso de acuerdo al orden de su desarrollo que cambia ligeramente.

En el paso anterior, elaboramos los cuatro pasos para **preparar** la conversación. Sin embargo, cuando **desarrollo la conversación**, el orden es a la inversa:

- 1° Relación: Al inicio me encargo de generar un clima positivo, por ejemplo, garantizo que estemos en un lugar sin interferencias, le saludo de manera amable.
- 2° Contenido: Después nombro el tema de la conversación y planteo mis argumentos.
- 3° Auto revelación: Expongo mi punto de vista.
- 4° Apelación: Finalmente digo cuál es mi deseo, cuál es mi petición.

Es recomendable volver a escribir en este orden la conversación porque me permite prepararme mejor, terminar de aclararme, filtrar las cosas que quiero expresar y las que no quiero expresar.

3° Desarrollar la conversación

Desarrollo la conversación de acuerdo al orden establecido en el paso anterior:

- 1° Relación
- 2° Contenido
- 3° Auto revelación
- 4° Apelación

Ahora le doy la posibilidad a mi co-parte de expresar la situación desde su punto de vista.

4° Reflexionar sobre el resultado de la conversación

Siempre es importante volver a reflexionar sobre los resultados de la conversación, identificando los aspectos que fluyeron bien, las dificultades que enfrenté, etc.

Cuando practicamos en grupo esta conversación podemos socializar nuestras impresiones y observaciones en triada.