

ACERCA DEL LENGUAJE

Miriam Ortiz de Zárate

Este texto presenta algunas reflexiones acerca del lenguaje, que influyen en nuestro actuar profesional y que están en la base de la metodología del coaching ontológico. Estas reflexiones tienen que ver, como vamos a ir viendo a continuación, con la idea de que el lenguaje tiene el poder de crear realidades.

EL LENGUAJE ES ACCIÓN

Decimos que el lenguaje es acción porque a través de nuestras conversaciones, creamos realidades y posibilidades, abrimos y cerramos opciones, encontramos soluciones, nos metemos en problemas, tomamos decisiones, emprendemos nuevos retos... El lenguaje tiene un impacto definitivo sobre nuestra realidad y sobre nuestro futuro.

El lenguaje es acción

Las acciones configuran el ser que somos

Por otra parte, somos lo que somos en función de nuestras acciones. La manera en que actuamos en el mundo va conformando el ser que somos y, con él, la imagen que tenemos de nosotros mismos y también la imagen que proyectamos a los demás. Decimos que somos de una manera determinada porque actuamos en consecuencia (y en congruencia) con dicha manera de ser. Cuando afirmamos que somos de una manera determinada, nos encontramos limitados a actuar de la manera opuesta. Una persona que diga de sí mismo: “Yo soy una persona tímida”, actuará en consecuencia, mostrándose reacio a iniciar nuevas relaciones, comenzar conversaciones, etc. y tenderá a pensar que su timidez es una cualidad de su ser que no puede ser modificada.

Aceptando la relación existente entre la palabra y la acción, podemos deducir el papel primordial que el lenguaje tiene sobre la constitución del ser que somos. En coaching ontológico, decimos que el ser se constituye en el lenguaje. En otras palabras, a través de las conversaciones, vamos construyendo (y proyectando) una imagen determinada sobre nosotros mismos, que es la que da forma y cualidad al ser que somos.

El ser se constituye en el lenguaje

Si la palabra es acción y la acción construye mi ser, puedo entonces modificar mi ser a través de la palabra.

En coaching ontológico pensamos que el ser no está compuesto de cualidades fijas e inamovibles y cerradas al aprendizaje. Por el contrario, creemos que el camino que va de las acciones a la constitución del ser, puede recorrerse también en el sentido inverso. Es decir, que si a través de la palabra y de las acciones se constituye mi ser, puedo también modificar el ser que estoy siendo a través de la palabra y de las acciones. Siguiendo con el ejemplo anterior, una persona tímida podría actuar “como si” fuera una persona abierta y sociable, durante el tiempo suficiente como para consolidar una nueva imagen personal y proyectada y, en consecuencia, un nuevo ser.

Dada la importancia de la palabra, en coaching ontológico trabajamos con las conversaciones de nuestro interlocutor. Para una mejor comprensión de este trabajo, presentaremos a continuación cinco actos lingüísticos que empleamos habitualmente en la comunicación que, cuando se manejan con habilidad, otorgan un enorme poder conversacional a quien los emplea. El análisis de estos actos lingüísticos y la identificación de dificultades en cualquiera de ellos, es una parte importante del proceso de coaching.

ACTOS LINGÜÍSTICOS

Presentaremos 5 actos lingüísticos, basados en los trabajos de Searle, que utilizamos habitualmente en el trabajo de coaching y que vamos a analizar más detenidamente:

1. Hechos
2. Juicios y opiniones
3. Declaraciones
4. Peticiones
5. Ofertas

HECHOS

Los hechos son descripciones de la realidad

Los hechos son descripciones, observaciones de algo que ya ha ocurrido. Los hechos aparecen “después”. Decimos que existen en el pasado y lo describimos desde el presente. Estas descripciones nunca son totalmente objetivas, siempre están influidas y afectadas por los filtros que cada uno ponemos en nuestro observar (filtros relacionados con la cultura, con las creencias, con las distinciones que poseemos sobre lo que observamos, etc.).

Decimos que un hecho puede ser **verdadero** o **falso**. Cuando afirmo algo, el otro podría pedir una verificación de lo que estoy afirmando, para lo cual tendría que aportar testigos o evidencias.

Un hecho puede ser verdadero o falso.

“Ayer llovió en Madrid”, “he llegado a trabajar a las 9:30”. “este niño tiene 38 de fiebre”, “Los datos de la encuesta de Población Activa muestran un índice de desempleo del 12%”, “Todos los niños de mi clase tienen los ojos azules”... Todos estos ejemplos pueden catalogarse como hechos. Pueden ser verdaderos o falsos, pero todos ellos han sido emitidos por un alguien que está realizando una descripción de algo que ha observado previamente.

Las conversaciones exigen un contexto de confianza.

Es interesante destacar que, cuando hacemos este tipo de afirmaciones, normalmente nuestros interlocutores confían en que aquello que decimos es verdadero. Es decir, confían en nuestra palabra. Cuando se rompe la confianza, sin embargo, dejamos de creer en las palabras del otro, a veces incluso aunque aporte evidencias y testigos que avalen su afirmación. Las personas nos otorgamos mutuamente confianza cuando conversamos, siempre y cuando no ocurra algo que nos haga dudar o desconfiar de la palabra del otro.

Entre un extremo (total confianza) y el otro (total desconfianza), existe todo un continuo en el que podemos situarnos, en función del crédito que le otorguemos a la

la manera en la que formulamos los hechos nos da más o menos credibilidad

otra persona. Supongamos que alguien nos dice: “he oído que han encontrado un remedio para el cáncer”. Posiblemente le pidamos más información a nuestro interlocutor antes de otorgar veracidad a su comentario o tal vez lo demos por falso sin más aclaraciones. Imaginemos este otro

comentario: “la revista Science ha publicado un artículo en su número de marzo, que presenta un tratamiento muy esperanzador para el cancer de útero”. En este ejemplo, podemos ver cómo la confianza puede verse afectada por el modo en que se presentan los hechos. Por eso decimos que la manera en la que formulamos los hechos nos da más o menos credibilidad ante nuestros interlocutores.

Decimos que los otros tienen en cuenta nuestras afirmaciones, en la medida en que somos creíbles para ellos. Y que el único instrumento que tenemos para transmitir credibilidad es nuestra palabra. Por eso le damos una gran importancia al modo en que la empleamos. En la popular fábula de Esopo, “El Pastor y el Lobo”, el pastor alertaba falsamente a sus vecinos de la amenaza del lobo y éstos acudían a ayudarle porque, inicialmente, creían en su palabra (existía total confianza, no tenían motivos para no creerle). No obstante, la confianza se quebró con las mentiras del pastor. A partir de ese momento, sus vecinos consideraron que sus afirmaciones eran falsas y no le prestaron ayuda cuando verdaderamente la necesitaba.

JUICIOS Y OPINIONES

No es lo mismo decir “He llegado a trabajar a las 9:30” que decir “He llegado tarde a trabajar”. En el primer caso, estamos haciendo una descripción (se trata de un hecho). En el segundo caso, estamos emitiendo una opinión (un juicio). Cuando emitimos un juicio, estamos hablando de la manera en que vemos el mundo, de lo que opinamos sobre lo que ocurre a nuestro alrededor.

Los juicios son interpretaciones de la realidad

“No me gusta esta persona”, “Estoy segura de que le va a gustar este regalo”, “No creo que llegues a tiempo”, “Juan es el mejor fichaje del departamento”, “Nadie tiene en cuenta las opiniones de nadie”, “Esto es una oportunidad increíble”... Son opiniones o juicios, que ponen de manifiesto nuestra manera de ver el mundo, la interpretación que realizamos de lo que ocurre a nuestro alrededor.

Distinguir hechos de opiniones es una habilidad conversacional básica

Dentro de las habilidades conversacionales, consideramos fundamental el saber distinguir los hechos de los juicios. Cuando una persona tiene dificultad para diferenciar estos actos del habla, tenderá a pensar que sus opiniones son hechos

universales, que cualquier otro observador debería opinar lo mismo que él opina. Sin embargo, las cosas son muy diferentes. La capacidad para interpretar la realidad ofrece toda clase de matices en los diferentes observadores. Llegar a la oficina a las 9:30 podría ser equivalente a llegar pronto para algunas personas o tardísimo para otras.

Los juicios no son descriptivos, no responden a hechos observables, no hay testigos ni evidencias. Proceden de nuestra propia experiencia particular y de las generalizaciones que posteriormente

Los juicios no pueden ser verdaderos o falsos

realizamos. Por eso decimos que un juicio no puede ser ni verdadero ni falso, aunque haya un gran número de observadores que coincidan conmigo en la opinión.

Los juicios son válidos o inválidos

De los juicios decimos que son **válidos** o **inválidos**. Consideramos que un juicio es válido cuando damos credibilidad a la persona que lo emite o cuando nuestra interpretación es similar a la suya y vemos las cosas de la misma manera. Por ejemplo, damos validez a la opinión de alguien a quien consideramos experto, o con criterio sobre el tema del cual está opinando o a alguien que tiene las mismas ideas políticas que nosotros.

De los juicios decimos también que son fundados o infundados. Consideramos una opinión fundada, cuando está basada en hechos. Supongamos a alguien que dice: *“mi jefe no me valora”*. Se trata de una opinión que esta persona ha desarrollado basándose en evidencias que podemos explorar. Supongamos que nos aclara: *“no me convocó a la reunión de esta mañana...”* es posible que otros observadores consideren que esta evidencia no es razón suficiente para generalizar y opinar que *“mi jefe no me valora”*. Supongamos otro tipo de evidencias: *“tuvo una conversación con Recursos Humanos en la que les dijo que no hago bien mi trabajo y que no quiere tenerme en el equipo”*. Es posible que estos nuevos hechos otorguen más fundamento a la opinión, aunque siempre cabría la posibilidad de cuestionar los hechos: *“tal vez esa conversación no existió o no se produjo exactamente de esa manera”* y continuar considerando la opinión poco fundada.

Un juicio puede ser fundado o infundado.

En el proceso de coaching, exploramos cómo se están utilizando los juicios. Si se emiten en exceso, con muchas generalizaciones y con pocas evidencias que los avalen (*“Siempre me pasa lo mismo”, “Todos los hombres son iguales”, “Nunca cambiarás”...*) Si se confunden hechos con opiniones (*“Las cosas son como yo digo”, “Esto es así y punto”...*), si están siendo juicios que están limitando la capacidad de resultados del coachee (*“ya lo he intentado todo”, “no hay nada que pueda hacer al respecto”...*)

Los juicios vienen del pasado, se emiten en el presente y abren o cierran posibilidades en el futuro

DECLARACIONES

Una clase especial de juicios son las declaraciones. Las declaraciones son juicios que se orientan al futuro y que tienen, por tanto, la capacidad de crear una realidad que antes no existía. Por eso decimos que las declaraciones generan una posibilidad: *“voy a estudiar periodismo”, “mañana me levantaré tarde”, “estoy decidido a intentarlo todo para enamorar a esa mujer”...* Las declaraciones llevan implícitas el compromiso de actuar de manera coherente con aquello que se declara.

Las declaraciones son una clase especial de juicios

Dado que las declaraciones son un tipo de juicio, también decimos que pueden ser válidas o inválidas. Decimos que una declaración es válida cuando le atribuimos autoridad a la persona que declara. Atribuimos validez a la declaración del juez cuando dice: *“Declaro culpable a esta persona”* o al sacerdote que dice *“yo os declaro marido y mujer”*. Estas mismas declaraciones no tendrían ningún efecto formuladas por un actor, por ejemplo.

En el proceso de coaching, exploramos la capacidad del coachee para hacer algunas declaraciones que consideramos esenciales en el proceso de la comunicación:

Declaración de NO

Decir NO es un tipo de declaración que todos necesitamos tener disponible y que, sin embargo, muchas personas manejan con dificultad. Las declaraciones de NO son declaraciones que exigen un nivel adecuado de asertividad. Saber decir que no tiene que ver con ser honesto con uno mismo y actuar con congruencia con lo que realmente queremos y necesitamos. Cada vez que decimos SI, queriendo decir NO, estamos siendo deshonestos con nosotros mismos e incongruentes con nuestros objetivos.

La dificultad para decir No tiene que ver con la existencia de algunos juicios o creencias que operan en la base de la conducta. Algunas de estas creencias podrían ser: *“Si quiero ser eficaz, tengo que decir siempre que sí”, “para dar un buen servicio, tengo que mostrarme siempre disponible”, “si quiero que me aprecien, tengo que cumplir con las expectativas de los demás”, si digo que no, no me van a querer”...*

Las personas que tienen este tipo de creencias, actúan en congruencia con ellas y obtienen resultados positivos: son vistas como personas serviciales, disponibles, a las que se puede acudir en busca de ayuda, etc. Sin embargo, también pagan un precio a veces muy alto, ya que traicionan sus propios intereses. Cuando alguien les pide ayuda o atención y no son capaces de decir “ahora no puedo”, aparecen dificultades de planificación, organización, priorización y gestión de la agenda.

Una segunda consecuencia de la falta de asertividad es la dificultad para mantener los compromisos, ya que, frecuentemente, decir que Sí a alguien implica no poder cumplir un compromiso previo con alguna otra persona. Cada vez que incumplimos un compromiso, estamos causando un daño a nuestra credibilidad y a la confianza que generamos en los demás y ya hemos visto hasta qué punto necesitamos de la confianza en nuestras relaciones interpersonales.

Declaración de SI

Utilizamos estas declaraciones para no dejar temas abiertos, para cerrar un compromiso, en respuesta a una petición, para conseguir lo que deseamos o incluso para comunicar nuestros deseos.

Cuando alguien tiene dificultades para hacer este tipo de declaraciones, provoca una imagen pública de falta de compromiso. Esto tiene evidentemente algunas ventajas, como es el hecho de evitar que nos hagan determinadas peticiones que nos incomodan, pero también tiene consecuencias negativas, porque cuando no nos comprometemos, los demás evitan coordinar acciones con nosotros.

Declaración de NO SÉ

Son declaraciones que muestran nuestra vulnerabilidad, aquello en lo que nos sentimos limitados. Es un tipo de declaración muy importante y que tiene que estar disponible, necesariamente, para poder realizar peticiones. Implica aceptar que necesitamos ayuda, que no tenemos todas las respuestas, que nosotros solos no podemos.

Las personas que tienen dificultades para decir No Sé, suelen ser reacias a pedir ayuda y se sobrecargan de trabajo, les cuesta pedir opinión o consejo, asumen personalmente todas las tareas y muchas veces muestran dificultades para delegar responsabilidades.

Existen diferentes creencias que operan en la base de la dificultad para decir No Sé, y que frecuentemente tienen que ver con la vulnerabilidad: *“Si muestro mi ignorancia en este tema, me verán incompetente”, “Un jefe debe saber de todo”, “si me muestro vulnerable, se aprovecharán y me harán daño”*.

Sin embargo, las declaraciones de No Sé nos acercan a los otros porque la vulnerabilidad, lejos de ser una amenaza, nos hace aparecer más humanos. Lo que nos conecta con los demás es precisamente la vulnerabilidad. Tendemos a mostrar mucha más simpatía por alguien que declara su ignorancia o su necesidad de ayuda con humildad, que por alguien que se muestra prepotente simulando no necesitar ayuda de nadie.

Finalmente, la declaración de No Sé es un requisito previo al aprendizaje. Solo si admitimos que no sabemos, estaremos abiertos a la posibilidad de aprender cosas nuevas.

Declaración de gratitud

Las declaraciones de gratitud son necesarias para completarnos y evitar dejar temas abiertos. Cuando damos las gracias, generamos estados de ánimo positivos en nosotros mismos y también en los otros. Cuando no damos las gracias, provocamos en los demás estados de ánimo de resentimiento y las relaciones se ven afectadas.

Dar las gracias significa aceptar que el otro ha hecho algo por nosotros y esto exige un determinado tipo de interpretación de la realidad que no siempre está disponible. Ver lo que los demás hacen por nosotros implica un tipo adecuado de mirada, que tiene que ver con la humildad y también con la declaración de No Sé (es decir, con la idea de que necesitamos a los demás, que estamos interconectados).

Las creencias que podemos encontrar en la base de la dificultad para dar las gracias, están relacionadas con las ideas de carencia. Las personas que creen que lo que reciben no es suficiente, suelen mostrar dificultad para sentirse agradecidas, porque nada de lo que los demás hacen por ellas es considerado suficiente. Las ideas de carencia prevalecen y aquello que provocó la gratitud queda empañado y pierde valor y fuerza.

Declaración de perdón

Las declaraciones de perdón sirven para solucionar conflictos y evitar el resentimiento. Cuando pedimos perdón y cuando perdonamos, nos liberamos y liberamos al otro.

Pedir perdón exige aceptar que hemos hecho algo que ha causado un daño a otra persona. Esto requiere de un tipo de interpretación de la realidad que, como en el caso de la declaración de gratitud, no siempre está presente. Requiere “ver” al otro, hacernos cargo de su punto de vista, empalmar, darnos cuenta de las consecuencias que han tenido nuestras acciones para él.

Perdonar a otros exige, por su parte, aceptar que la persona que nos infligió un daño, lo hizo sin querer, o tal vez que no fue capaz de hacerlo mejor. A veces implica aceptar las disculpas del otro y hacernos cargo de su arrepentimiento.

Las declaraciones de perdón exigen empatía y flexibilidad para realizar un cambio de observador, ya que cuando perdonamos o pedimos perdón, lo hacemos porque se ha producido un cambio en nuestra percepción de la realidad, porque estamos interpretando los hechos de una manera diferente a como veníamos haciendo hasta ahora.

La declaración de perdón nos ayuda a salir del paradigma de víctima / culpable. En este paradigma, la persona dañada se ubica en la posición de víctima y queda atrapada en un estado de ánimo de resentimiento, en el que juzga culpable a la persona que le causó el daño. Por su parte, la persona que inflige el daño tiene su propia interpretación de los hechos, puede ser que también se sienta víctima y culpabilice al otro. En cualquier caso, la acción se ve suspendida, porque este es un paradigma de la no acción.

La declaración de perdón nos sitúa en el paradigma de responsabilidad, un paradigma en el que hay acción y cambio. En este paradigma nos hacemos cargo, pedimos perdón o perdonamos y podemos completar el ciclo, soltar el resentimiento y cerrar algo que permanecía abierto hasta ahora.

Finalmente, cuando se pide perdón, la persona dañada puede hacer una petición que sirva para compensar el daño que le causó, que el otro debe estar dispuesto a aceptar o negociar.

PETICIONES (RECOGER PROMESAS)

Una petición es un tipo de declaración en la que le pedimos a una tercera persona que nos dé su aceptación, que haga una declaración de SI. Cuando el otro contesta a una petición con un SI, se genera una promesa, se crea un compromiso que vincula a las dos partes.

Hacer peticiones en la forma adecuada es una habilidad conversacional absolutamente crucial, que nos permite coordinar acciones con otras personas, habitar en el mundo de los compromisos, aceptar responsabilidades y aclarar expectativas.

Las personas que tienen dificultades para hacer peticiones se hacen cargo personalmente de cualquier tarea, no tienen en cuenta la posibilidad de que otros pueden ayudar o, en ocasiones, esperan que los demás hagan su parte sin necesidad de pedirlo. En cierto sentido, son personas que viven en las expectativas: *“Yo espero que tú hagas X, y, cuando tú no cumples mi expectativa, me frustró y me ratifico en la idea de que tengo que hacerme personalmente cargo de todo”*.

Podemos encontrar diferentes tipos de creencias en la base de esta dificultad: *“si te pido algo y me dices que no, me moriré”, “si de verdad me quieres, debes saber lo que necesito”, “Si pido ayuda, te pareceré poco válido”, “No necesito nada de nadie”, “si quiero que las cosas salgan bien, debo hacerlas personalmente”, “No creo que puedas hacerlo tan bien como yo lo haría”, etc. ,*

Para superar este tipo de creencias, tenemos que aprender a realizar peticiones de la manera adecuada, de lo contrario, lo más probable es que no obtengamos aquello que deseamos que ocurra.

Una petición requiere de los siguientes elementos:

El orador, es la persona que realiza la petición y que se hace cargo de ella. Por este motivo, la petición se realiza en primera persona: “*Yo te pido*”, “*Yo necesito*”, “*Yo quiero*”, en vez de “*tenemos que*” o “*Necesitamos...*”.

El oyente, aquel a quién se realiza la petición. Es importante identificar claramente a la persona a quién se realiza la petición, para evitar que la responsabilidad quede difuminada: “*Yo te pido*” en vez de “*Habría que*”, “*Alguien debería hacer...*”

Algo que está faltando, la necesidad del que realiza la petición: “*Yo te pido que me ayudes a terminar este trabajo*”.

Las acciones involucradas, que son las acciones relacionadas con el dónde, cuándo, cómo, a quién: “*Yo te pido que me ayudes a terminar este trabajo, haciéndote cargo de la realización de los gráficos*”.

El tiempo o plazo: una petición debe enmarcarse en un determinado espacio temporal: “*Necesito esos gráficos para mañana por la tarde*”

Condiciones de satisfacción: ¿Qué tiene que ocurrir para que me sienta satisfecho?: “*Los gráficos deben mostrar los valores promedio, presentarse en formato tridimensional, incluir un título y una referencia...*”

Trasfondo de obviedad: Tiene que ver con aspectos que no se explicitan claramente en el apartado anterior, porque se supone razonable que el otro lo tenga en cuenta. El trasfondo de obviedad puede suponer un obstáculo al realizar una petición y hay que tenerlo en cuenta, especialmente en relaciones interculturales. Siguiendo con nuestro ejemplo, podríamos dar por supuesto que nuestro interlocutor nos entregará los gráficos en formato digital y él podría darnoslos impresos...

Supuesto de competencia Cuando hacemos una petición, la hacemos bajo el presupuesto de que juzgamos a la otra persona competente para llevar a cabo aquello que le pedimos. Te pido que hagas X porque creo que lo que te estoy pidiendo está en tu mano realizarlo.

El proceso de la petición no termina aquí, ya que el oyente, por su parte, puede escoger, legítimamente, entre varias opciones:

Aceptar: Al aceptar la petición, el oyente está prometiendo cumplirla con todos los requerimientos especificados (plazo, forma, condiciones, etc.). Aceptar la petición significa aceptar el compromiso. El oyente queda entonces involucrado en una serie de acciones.

Declinar: Rechazar la petición es otra de las opciones que tiene el oyente y también es perfectamente legítima. Significa decir NO. Al hacerlo, no está prometiendo ninguna acción ni acepta el compromiso. Declinar la petición requiere en ocasiones dar una explicación de los motivos por los que no queremos o no podemos comprometernos.

Contraofertar: Cuando contraofertamos, estamos abriendo el camino de la negociación. Es un Sí, pero. Tal vez necesitamos negociar el plazo, o alguna de las acciones involucradas. A través de la negociación, se producen los cambios necesarios para que el interlocutor pueda comprometerse con la petición.

Posponer: Es otra de las respuestas legítimas. El interlocutor puede pedir tiempo para pensar, recabar información o tomar decisiones, antes de dar una respuesta.

Repasando los diferentes elementos que forman parte de la petición, es fácil entender por qué se producen tantos malentendidos en los procesos de coordinación de acciones: “*Te pedí que hicieras tal cosa y no lo has hecho*”, “*No me pediste eso, lo que*

me pediste fue esto otro”, “Pensé que lo que tú querías era... “ “Creí que no haría falta explicarte...” “No me quedó claro que lo necesitabas para...”

OFERTAS (HACER PROMESAS)

Hacer una oferta significa ofrecerle al otro algo que nosotros pensamos que podemos darle. Está relacionado con el valor que nos damos a nosotros mismos. Cuando nos ofertamos, le estamos ofreciendo al mundo el valor que podemos aportar. Cuando no nos ofertamos, nadie se entera de que somos una posibilidad. Por eso decimos que ofertarnos es un derecho que debemos utilizar más.

Las personas que tienen dificultad para ofertarse, esperan que los demás valoren sus cualidades y tengan en cuenta sus capacidades, sin necesidad de hacerlas valer. De nuevo, viven en las expectativas. En el mundo laboral, encontramos profesionales que desean una promoción profesional, o ser tenidos en cuenta en la asignación de una determinada responsabilidad, pero no se ofrecen como una posibilidad.

Las creencias que operan en la base de este tipo de conductas pueden ser diversas: *“si me ofrezco, me expongo”, “no soy lo suficientemente valioso para ofrecerme”, “si me rechazan, me sentiré fatal”, Si me ofrezco, pareceré vanidoso”...*

Aprender a hacer ofertas exige un determinado tipo de interpretación que tiene que ver con la idea de que, cuando el otro declina nuestra oferta, no nos está rechazando a nosotros, sino simplemente la oferta. Esta distinción entre el ser y el hacer, entre la pelota y el jugador, es necesaria para que puedan hacerse ofertas. De lo contrario, la persona se siente rechazada en su identidad.

LA DANZA DE LAS PROMESAS

Este constante coordinar de acciones con otros, tiene que ver con la entrega y recogida de promesas. Tiene que ver con el equilibrio entre el pedir y ofrecer, con el compromiso que reclamamos al otro y el que entregamos.

<p>Petición + Sí = Promesa Oferta + Sí = Promesa</p>
--

Nuestra identidad pública está muy ligada al modo en que cumplimos con esta danza. Cuanto más cumplimos nuestros compromisos, más confiabilidad generamos y más poder nos da para generar nuevas acciones. Los compromisos nos sirven para generar futuro, para coordinar nuevas acciones, para establecer nuevas relaciones, para mantenerlas y mejorarlas y, en suma, para mejorar nuestros resultados.

Por el contrario, cuando incumplimos nuestros compromisos, perdemos confiabilidad y poder para coordinar nuevas acciones, nos cerramos al futuro y nuestras relaciones se ven afectadas.