
Hable la verdad en amor

Sino que hablando la verdad en amor, crezcamos en todos los aspectos en aquel que es la cabeza, es decir, Cristo.

Efesios 4:15, *Biblia de las Américas*²

Las palabras juegan un papel clave en casi todo conflicto. Usadas correctamente, promueven el entendimiento y propician el acuerdo. Mal usadas, generalmente agravan los conflictos y separan más a las personas. Si sus palabras parecen hacer más daño que bien cuando trata de solucionar un desacuerdo, no se dé por vencido. Con la ayuda de Dios, podrá mejorar su capacidad para comunicarse constructivamente. En este capítulo veremos algunos principios y destrezas de comunicación fundamentales, y analizaremos formas prácticas de usarlos en medio del conflicto.

Traiga esperanza mediante el evangelio

Cuando alguien me ha desilusionado u ofendido, mi tendencia natural es ir a la persona con “la ley”, sermoneándola sobre lo que ha hecho mal y lo que debe hacer en lo sucesivo para arreglar el asunto. Este enfoque generalmente pone a las personas en una actitud defensiva y con poca disposición a reconocer sus faltas, lo cual empeora el conflicto.

El Señor está trabajando pacientemente para enseñarme una forma mejor de acercarme a otros con relación a sus fallas. En vez de hacerlo con la ley, estoy aprendiendo a llevarles el evangelio. En otras palabras, en vez de detenerme en lo que las personas deben hacer o no han hecho, estoy aprendiendo a centrarme principalmente en lo que Dios ha hecho y está haciendo por ellas a través de Cristo. Este enfoque aparece y es elogiado a lo largo de toda la Biblia.

Considere de nuevo la conversación de Jesús con la mujer samaritana. En vez de hacer hincapié en su estilo de vida pecaminoso, Jesús dedicó la mayor parte del tiempo a conversar sobre la salvación, la vida eterna, la verdadera adoración y la venida del Mesías (Juan 4:7–26). Ella respondió ávidamente a este enfoque centrado en el evangelio, bajó sus defensas y puso su confianza en Cristo. Si bien Jesús cambiaba este enfoque cuando reprendía a los fariseos endurecidos, su enfoque típico para llevar a las personas al arrepentimiento era anunciarles las buenas nuevas del perdón de Dios (ver, por ejemplo, Lucas 19:1–10; Juan 8:10, 11).

² Nota del traductor: La mayoría de las versiones inglesas optan por esta traducción (“hablar la verdad en amor”), en tanto que las principales traducciones españolas tienen otra traducción: “siguiendo la verdad en amor”, Reina–Valera 1960 y 1995; “al vivir la verdad con amor”, Nueva Versión Internacional; la Biblia de Jerusalén traduce “siendo sinceros en el amor”.

El apóstol Pablo usaba un enfoque parecido, aun cuando tuviera que tratar con un pecado serio. En su Primera Carta a los Corintios, tuvo que encarar divisiones, inmoralidad, demandas legales, alimentos sacrificados a los ídolos y el uso indebido de la Cena del Señor y los dones espirituales. Pero, antes de abordar estos terribles pecados, el amable saludo de Pablo ofrecía esperanza de perdón y cambio recordándoles a los corintios lo que Dios ya había hecho por ellos a través de Cristo:

A la iglesia de Dios que está en Corinto, a los que han sido santificados en Cristo Jesús y llamados a ser su santo pueblo... Siempre doy gracias a Dios por ustedes, pues él, en Cristo Jesús, les ha dado su gracia. Unidos a Cristo ustedes se han llenado de toda riqueza, tanto en palabra como en conocimiento. Así se ha confirmado en ustedes nuestro testimonio acerca de Cristo, de modo que no les falta ningún don espiritual mientras esperan con ansias que se manifieste nuestro Señor Jesucristo. Él los mantendrá firmes hasta el fin, para que sean irreprochables en el día de nuestro Señor Jesucristo. Fiel es Dios, quien los ha llamado a tener comunión con su Hijo Jesucristo, nuestro Señor.

1 Corintios 1:2–9

¡Qué forma maravillosa de fijar el escenario para el arrepentimiento y el cambio! Pablo hizo lo mismo en sus cartas a las demás iglesias y personas. Siempre mantenía a Jesús en el centro de su instrucción y corrección. Por ejemplo, al escribir a los efesios, Pablo dedicó la primera mitad de su carta a una descripción detallada del plan de redención de Dios. Cuando finalmente se pone a tratar con los errores en la congregación, sus lectores ya están parados sobre un fundamento de esperanza y aliento.

Pablo hizo lo propio con los filipenses y los colosenses, quienes también necesitaban corrección e instrucción. Comienza ambas cartas llamando la atención a lo que Dios ha hecho en cada una de estas iglesias (Filipenses 3:1–11; Colosenses 1:3–23). Luego sigue refiriéndose al evangelio mientras pasa de un tema a otro. Por ejemplo, en medio de su amonestación a los colosenses, Pablo inserta esta maravillosa cláusula: “*Por lo tanto, como escogidos de Dios, santos y amados, vístense de afecto entrañable y de bondad, humildad, amabilidad y paciencia*” (Colosenses 3:12; énfasis agregado). Antes de decirles algo más que deberían hacer, Pablo les recuerda quiénes son en Cristo.

Como demuestran estos pasajes, cuando necesitamos hablar a otros acerca de sus fallas, debemos pedir la ayuda de Dios para resistir nuestra tendencia a machacar a la gente con sus fallas. Por supuesto que a veces necesitamos mostrarles dónde han pecado y se han alejado de los caminos de Dios. Pero ese no debería ser el principal foco de nuestras palabras, porque el juicio desalienta inevitablemente. Con la ayuda de Dios podemos, en cambio, ofrecer esperanza atrayendo la atención a la noticia maravillosa de que Dios ha perdonado nuestros pecados a través de Cristo y está ansioso por ayudarnos a cambiar nuestros caminos.

Cuando tenga que hablar a alguien sobre los chismes podría decir algo así:

“No creo que te hayas propuesto deliberadamente lastimar a Guillermo, pero tus palabras pueden haber dañado su reputación. La buena noticia es que Jesús murió para librarte a ti, a mí y a Guillermo –a todos nosotros– de nuestros pecados. Dios nos ha dado una advertencia y una promesa maravillosa: Si ocultamos nuestros errores, Él

continuará disciplinándonos hasta que nos arrepintamos, pero si confesamos nuestros pecados Él nos perdonará y restablecerá nuestras relaciones. ¡Existe esta esperanza por lo que Jesús hizo por nosotros! Si tú le pides ayuda y tratas esto de la forma que Él enseña, todo el incidente puede ser borrado por completo”.

Sea que esté haciendo pacificación en el hogar, en mi iglesia o en un caso de conciliación formal, he visto cómo este enfoque abre la puerta para el arrepentimiento y la paz. Cuanta más esperanza dé usted centrándose en lo que Dios ha hecho y está haciendo por nosotros, mayor probabilidad habrá de que los demás escuchen sus inquietudes, reconozcan sus errores y avancen hacia la reconciliación.

El año antes de empezar a hacer los últimos cambios a este libro, me di cuenta de que no podría entretejer consistentemente el evangelio en mis conversaciones con los demás hasta que el evangelio estuviera entretejido profundamente en mi propio corazón. Dios me mostró que soy un “expositor de la ley” natural; traigo juicio mucho más fácil de lo que traigo gracia. Cuando vi esto, comencé a orar a Dios pidiéndole que hiciera un cambio grande en mi corazón y el evangelio fuera el centro de todo lo que pienso, digo y hago. Tal vez usted vea la misma inclinación y necesite el mismo cambio interior. Si es así, ore pidiéndole a Dios que abra sus ojos más plenamente a la gloria de lo que Cristo ha hecho por usted. Aprenda a deleitarse leyendo acerca de la obra de Jesús completada en la cruz, y a meditar y regocijarse en lo que Él hizo. Cuando su alma, sus pensamientos y su conversación estén saturados del evangelio, se desbordará hacia otras áreas de su vida, trayendo esperanza y aliento a otros, aun cuando les esté hablando sobre la necesidad de arrepentirse y cambiar.³⁹

Esté listo para escuchar

Otro elemento para la comunicación eficaz es escuchar atentamente lo que los otros están diciendo. Sabiendo que esta no es nuestra naturaleza, Santiago da esta advertencia a la iglesia primitiva: “Mis queridos hermanos, tengan presente esto: Todos deben estar listos para escuchar, y ser lentos para hablar y para enojarse” (Santiago 1:19).

El escuchar bien es especialmente importante para el pacificador. Mejora su capacidad para entender a los demás, muestra que realmente no tiene todas las respuestas y le dice a la otra persona que usted valora sus pensamientos y opiniones. Aun cuando no pueda concordar con todo lo que dicen o hacen los demás, su disposición para escuchar demuestra respeto y muestra que usted está intentando entender el punto de vista de ellos. Esto puede ayudar a crear un clima de respeto mutuo que mejorará la comunicación. Con la ayuda de Dios, usted puede desarrollar varias habilidades para escuchar.

Esperar

Esperar pacientemente mientras los demás hablan es una habilidad para escuchar. Sin esta destreza, a menudo no entenderá la causa fundamental de un conflicto y podría complicar las cosas con reacciones inapropiadas. Como enseña Proverbios 18:13: “Es necio y vergonzoso responder antes de escuchar” (ver también Proverbios 15:28). Hay varias formas básicas de mejorar su capacidad para esperar. Trate de no saltar a conclusiones prematuras acerca de lo que los otros están pensando; déles tiempo y escúchelos hasta el fin. Disciplínesse para no interrumpirlos mientras hablan. Aprenda a estar cómodo con los

silencios y a no responder apenas haya una pausa. Y no ofrezca soluciones inmediatas a cada problema que le traigan los demás. A veces ellos ya saben lo que deben hacer, pero necesitan que alguien les permita hablarlo.

Atender

La mente humana puede pensar al menos cuatro veces más rápido que lo que una persona puede hablar. Por lo tanto, mientras escucha a alguien su mente puede estar buscando algo más que hacer. Si permite que su mente divague o empieza a ensayar respuestas, podrá perderse mucho de lo que la gente está diciendo. Además, los demás generalmente pueden darse cuenta cuando usted está distraído, lo que les quita las ganas de comunicarse.

Hay varias formas en que usted puede demostrar que está prestando atención a lo que están diciendo las personas. Mantenga contacto visual frecuente. Evite el lenguaje corporal negativo, como cruzarse de brazos, golpetear con el pie o mirar alrededor. Elimine distracciones lo más posible; apague la televisión, cierre una puerta para reducir el ruido y siéntese donde no se verá tentado a mirar a otra parte frecuentemente. Si se inclina hacia delante levemente, esto indica generalmente interés, así como las expresiones faciales cálidas y responsivas. Asienta con la cabeza cada tanto para mostrar que entiende lo que la otra persona dice o siente. Respuestas ocasionales como “hmmm”, “ajá”, “ya veo” y “¡vaya!” le dicen a su interlocutor que sus palabras le están llegando a usted. Esto lo alentará a seguir hablando, y le permitirá a usted obtener la mayor información posible antes de contestar.

Aclarar

Aclarar es el proceso de asegurarse de que usted entiende lo que la otra persona está diciendo. En general, involucra preguntas y afirmaciones como las siguientes:

- “¿Me estás diciendo que...?”
- “Dígame más acerca de...”
- “¿Podría darme un ejemplo?”
- “Me confunde lo siguiente:...”
- “A ver si entiendo...”

Palabras como éstas muestran que usted está escuchando y pensando en lo que dice la persona. Como estas respuestas también demuestran su interés en obtener más información, alientan a la otra persona a compartir emociones y percepciones más plenamente. Si ella responde a esa invitación, a menudo usted podrá ir más allá de los temas superficiales y discernir más claramente las inquietudes, motivos y sentimientos subyacentes.

Reflejar

Reflejar o “parafrasear” es el proceso de resumir los puntos principales de la otra persona con sus propias palabras y devolverlas de una forma constructiva. Reflejar puede abarcar tanto el *concepto* de lo que la otra persona ha dicho como los *sentimientos* asociados. Por ejemplo:

“Usted cree que no me tomé el tiempo de escucharlo hasta el final”.
“Desde su perspectiva, estuve mal cuando dije eso acerca de usted”.
“Entonces, para ti no hay demasiada esperanza...”
“La situación ha creado muchos problemas para usted y su familia”.
“Aparentemente crees que no fui sincero con relación a...”
“A usted le debe interesar mucho este proyecto”.
“Me da la impresión de que te he desilusionado realmente”.
“Realmente le hirió mi comentario acerca de usted frente a la clase”.
“Parece que estuvieras molesta porque le di el trabajo a Juan en vez de a ti”.

Reflejar no exige que uno esté de acuerdo con lo que dice la otra persona; simplemente muestra si usted comprendió sus pensamientos y sentimientos. Al reflejar indica que estuvo prestando atención y está intentando entender a la otra persona. Cuando los demás perciben esto, tienen una menor probabilidad de repetirse o a levantar la voz para explicar su punto. También ayuda a aclarar lo que la otra persona está diciendo y le permite a usted concentrar la discusión en un tema específico, en vez de tener que tratar con varias cuestiones simultáneamente. Además, puede frenar el ritmo de la conversación, algo especialmente beneficioso cuando las emociones están caldeadas y las palabras tienden a salir aceleradamente. Finalmente, reflejar lo que otros dicen puede hacer que estén más dispuestos a escuchar lo que usted quiere decir.

Concordar

Concordar con lo que otra persona dice es una respuesta de escucha especialmente poderosa. Esto no significa que usted deje de lado sus convicciones, sino más bien que reconoce lo que sabe que es cierto antes de abordar puntos de desacuerdo. Concordar con la otra persona que está hablando a menudo la alentará a hablar más abiertamente y evitar repeticiones innecesarias.

Concordar es especialmente importante cuando usted se ha equivocado. Por ejemplo, respuestas como éstas pueden marcar la diferencia entre una discusión y un diálogo significativo:

“Tienes razón, me equivoqué cuando dije...”
“¿Sabes?, mucho de lo que dices es cierto. Realmente necesito tratar con mi actitud”.
“Puedo entender por qué le molesta que haya llegado tarde otra vez”.

Concordar con otros, especialmente cuando le están señalando sus faltas, no es fácil, pero puede jugar un papel crucial en la pacificación. Al hablar con otra persona, primero escuche en busca de la verdad, resistiendo la tentación de defenderse, echarle la culpa a otros o centrarse en puntos de desacuerdo. Pregúntese: “¿Hay *algo* de verdad en lo que la persona está diciendo?”. Si su respuesta es “sí”, reconozca lo que es cierto e identifique su terreno común antes de ir a las diferencias. Hacerlo es un signo de sabiduría y madurez espiritual. “Que el justo me hiera con bondad y me reprenda; es aceite sobre la cabeza; no lo rechace mi cabeza” (Salmos 141:5, *Biblia de las Américas*). “El que atiende a la crítica edificante habitará entre los sabios” (Proverbios 15:31; ver 15:5; 17:10; 25:12). Al

concordar con la otra persona cada vez que sea posible, usted podrá resolver ciertos temas fácilmente y luego centrarse provechosamente en temas que merecen una mayor discusión.

Una razón por la que a veces somos reacios a reconocer que estamos equivocados en un tema es que tememos que parecerá que estamos aceptando la responsabilidad por todo el problema. La mejor forma de vencer este obstáculo es concordar con otras personas en términos específicos. Por ejemplo:

“Ahora que te he escuchado, puede ver que esa parte del problema es realmente culpa mía. Me equivoqué al no cumplir mi parte del acuerdo, y luego empeoré las cosas cuando me quejé de ti ante otros. ¿En qué otra cosa consideras que estuve mal?”.

“Estoy de acuerdo en que estuve mal en no cumplir con mi compromiso y que necesito ser más confiable en el futuro. Creo que el problema va más allá de esto, pero antes de hablar de lo que usted ha hecho, quisiera escuchar todo lo que tiene que decir. Por favor, ¿podría ser más específico en cuanto a cómo lo han afectado mis acciones?”.

Esta clase de respuestas exigen una humildad genuina y también requieren mantener sus emociones bajo un estricto control. Pero bien valen la pena el esfuerzo, porque una *respuesta* controlada generalmente contribuirá más a la paz que una *reacción* emocional. Cuanto más rápidamente usted concuerde con lo que es cierto y acepte la responsabilidad por sus propias acciones, más abierta estará la otra persona si usted luego dice: “De acuerdo; hemos concordado en algunas cosas en las que yo estuve mal. ¿De qué forma piensa que usted contribuyó al problema?”. Si usted fue lo suficientemente humilde como para reconocer dónde se equivocó, es mucho más probable que los demás hagan lo propio.

La lengua del sabio brinda alivio

Un tercer elemento de la comunicación efectiva es la capacidad de hablar a otros de forma clara, constructiva y persuasiva. Proverbios 12:18 es especialmente pertinente al respecto: “El charlatán hierde con la lengua como con una espada, pero la lengua del sabio brinda alivio”. Existen varios hábitos y destrezas que lo ayudarán a comunicarse con los demás con sabiduría.

Transmita gracia

Como hemos visto a lo largo de este libro, los pacificadores son personas que transmiten gracia a los demás en medio del conflicto. Dado que no podemos transmitir lo que no hemos recibido, este proceso gira alrededor de nuestra relación instantánea a instantánea con Dios. Debemos continuar “inspirando” la gracia de Dios mediante el estudio y la meditación de su Palabra, la oración, el agradecimiento por su misericordia y la alegría por nuestra salvación, la adoración, la participación en la Cena del Señor y el disfrute de la comunión con otros creyentes. Al ser llenados de su gracia, podremos entonces “espirarla” a otros confesando nuestras fallas, trayendo esperanza a través del evangelio, mostrando a otros humildemente sus faltas, perdonándolos como Dios nos perdonó a nosotros y manifestando en nuestras palabras y acciones el fruto del Espíritu Santo: “amor, alegría, paz, paciencia, amabilidad, bondad, fidelidad, humildad y dominio propio” (Gálatas 5:22, 23; ver también Santiago 3:17, 18). Cuando al menos una persona en un conflicto esté transmitiendo fielmente esta clase de gracia, los demás a menudo recibirán la gracia de Dios a través de

nosotros. Al hacerlo, es menos probable que estén a la defensiva y estarán más propensos a escuchar nuestras inquietudes.⁴⁰

Haga juicios benévolos

Cuando usted esté intentando mostrar a otros dónde pueden necesitar cambiar, su actitud generalmente tendrá más peso que las palabras mismas que use. Si las personas perciben que usted ha saltado a conclusiones acerca de ellas y que disfruta encontrando fallas en ellas, probablemente resistan la corrección. Si, por otra parte, sienten que usted está intentando creer lo mejor de ellas, estarán más inclinadas a escuchar sus preocupaciones. Por lo tanto, pida a Dios que lo ayude a hacer *juicios benévolos* acerca de otras personas. (*Benévolo* simplemente significa “amable”).

Hacer un juicio benévolo significa que, por amor a Dios, usted se esfuerza por creer lo mejor de los demás hasta que tenga información que le diga lo contrario. En otras palabras, si usted puede interpretar razonablemente lo que alguien ha dicho o hecho de dos formas posibles, Dios lo llama a abrazar la interpretación positiva por sobre la negativa, o al menos posponer por completo hacer cualquier juicio hasta obtener información concluyente (ver 1 Corintios 13:6; Mateo 7:12; 22:39; Santiago 4:11, 12).

Si no toma en cuenta este principio, las personas percibirán a menudo que ya se ha formado una opinión sobre ellas y que no tiene ningún sentido hablar con usted. Esto ahoga la comunicación. Por otra parte, la comunicación generalmente mejora si usted le da el beneficio de la duda a la persona, ve las cosas de la mejor forma posible e indica que está realmente dispuesto a escuchar su lado de la historia.⁴¹

Hable la verdad en amor

Dios nos ordena no sólo hablar la verdad unos a otros sino a “hablar la verdad *en amor*” (Efesios 4:15, *Biblia de las Américas*, énfasis agregado), aun con las personas que nos han agraviado o maltratado (1 Pedro 3:9; ver Lucas 6:27, 28; Hechos 7:59, 60; Romanos 12:14; 1 Corintios 4:12, 13). Este proceso comienza cuando usted pide a Dios que ponga un amor en su corazón que no está ahí naturalmente (1 Corintios 13:1–7). Luego pídale que le dé la capacidad de comunicar este amor hablando a otros con amabilidad y paciencia, y mostrando una preocupación genuina por el bienestar y los intereses de ellos (Filipenses 2:3, 4).

Por supuesto, hay momentos en que uno debe hablar a otros de una forma firme o aun tajante, especialmente si se han rehusado a prestar atención a un enfoque amable y persisten en su comportamiento pecaminoso. Aun así, es prudente tomar un enfoque amable primero y ponerse más firme sólo si es necesario (1 Tesalonicenses 5:14, 15). Las palabras fuertes tienen una mayor probabilidad de evocar una actitud defensiva y antagónica, y una vez que una conversación adquiere este cariz, es difícil ir a un plano más amigable.

Hable desde al lado, no desde arriba

Cuando necesite mostrar a los demás sus fallas, no les hable condescendentemente, como si usted no tuviera ninguna falla y ellos fueran inferiores a usted. En cambio, hágales como si estuviera parado al lado de ellos al pie de la cruz. Reconozca su necesidad actual y continua del Salvador. Reconozca formas en que ha luchado con pecados o debilidades

iguales o similares, y dé esperanza describiendo cómo Dios lo ha perdonado y está actualmente obrando en usted para ayudarlo a cambiar. (Para un ejemplo de este enfoque, ver la historia en las páginas xx–xx). **OJO HAY QUE COMPLETAR ESTO CUANDO SE DEFINAN LAS PAGINAS DE ADELANTE Y EL NUMERO DE PAGINA EXACTO QUE CORRESPONDE A ESTO – it’s the intro to section 3.** Cuando las personas perciben esta clase de humildad y vínculo común, estarán menos inclinadas a reaccionar ante la corrección con orgullo y defensivamente.

Ayude a los demás a examinar los deseos de sus corazones

Como vimos en el capítulo 5, la causa fundamental de la mayoría de los conflictos yace en deseos de nuestro corazón que se han vuelto tan fuertes que comienzan a consumirnos y controlarnos. Estos deseos pueden volverse pequeños dioses o ídolos que dominan nuestros pensamientos, metas y acciones. Dado que estos ídolos normalmente son cosas buenas que hemos llegado a querer demasiado, en general estamos ciegos a cuán malos y destructivos son. Hasta tanto sean expuestos y derribados, la paz y la reconciliación genuinas serán esquivas.

Es suficientemente duro hablar a otros acerca de sus acciones y comportamiento pecaminosos; es muchísimo más difícil saber y hablar acerca de lo que ocurre en su corazón. De hecho, a menos que alguien reconozca específicamente un deseo que es abiertamente pecaminoso, nunca podrá saber con seguridad lo que ocurre en el corazón de esa persona. Así que, ¿cómo puede usted ayudar a otros a reconocer y arrepentirse de deseos pecaminosos que están alimentando el conflicto? El mejor punto de partida es describir humildemente los ídolos que usted ha encontrado en su propio corazón y confesar cómo lo han llevado a pecar en este conflicto u otras situaciones similares. Mencione específicamente pasajes como Santiago 4:1–3 y Mateo 15:19, y explique cómo Dios lo está ayudando a reconocer y combatir deseos idolátricos en su propio corazón.

Si la otra persona parece receptiva a este concepto en general, sugiérale amablemente que ella también podría estar influida por buenos deseos que se han aferrado demasiado fuertemente a su corazón. Recomiéndele que se haga las “preguntas de rayos X” que se ofrecen en el capítulo 5. Si le parece que confía en sus intenciones, podría mencionar comportamientos específicos que sugieren la existencia de un deseo subyacente que ha crecido demasiado en ella. Si bien usted no puede decir concluyentemente a las personas lo que está ocurriendo en sus corazones, puede plantear el tema y alentarlas mediante el ejemplo o la enseñanza amable a examinar sus corazones y liberarse de los ídolos que a menudo avivan el conflicto.⁴²

Escoja el momento y el lugar correctos

El sentido de la oportunidad es un ingrediente esencial de la comunicación efectiva. En lo posible, no trate temas sensibles con alguien que está cansado, preocupado por otras cosas o de mal humor. Tampoco debe encarar a alguien sobre una inquietud importante a menos que tenga suficiente tiempo como para tratar el tema en profundidad.

Asimismo, preste atención cuidadosamente al lugar donde hablarán. A menos que sea necesario, no trate temas sensibles frente a otros. Trate de encontrar un lugar que esté libre de distracciones como la televisión, otras personas y ruidos fuertes. Si la persona con la que

necesita hablar podría estar nerviosa o recelosa, tal vez sea prudente escoger un lugar donde se sienta relativamente segura; por ejemplo, en su casa.

Hable en persona siempre que sea posible

Como vimos en el capítulo 7, la comunicación es más eficaz cuando se hace lo más personalmente posible. Por lo tanto, una conversación cara a cara en general es mejor que hablar por teléfono, porque ambos pueden ver las expresiones faciales y comunicarse con el lenguaje corporal además de las palabras. En contraste con una carta, la comunicación oral le permite ver cómo la otra persona recibe sus palabras, aclarar partes donde podría haber algún malentendido y obtener realimentación antes de avanzar a otros temas. Estas ventajas pueden impedir que usted haga suposiciones incorrectas que lo motivarían a escribir cosas innecesariamente ofensivas.

Por otra parte, hay veces en que hay otras formas de comunicación útiles. Por ejemplo, las personas de nuestra sociedad no están acostumbradas a que alguien caiga por su casa para una conversación importante sin avisar antes. Por lo tanto, podría ser prudente llamar por teléfono antes para acordar una conversación personal. Si hay temas delicados involucrados, no entre en explicaciones largas por teléfono. En cambio, exprese su deseo de encontrarse cuanto antes sea conveniente para la otra persona.

Las cartas a veces pueden cumplir un propósito útil. Si la otra persona se ha rehusado a responder positivamente a llamadas telefónicas o conversaciones personales, una breve carta podría ser la única forma de invitarla a una comunicación adicional. Si usted debe recurrir a comunicarse por carta, escriba lo más personalmente y amablemente posible. Evite citar numerosas referencias bíblicas para que no parezca que está predicando. Además, al menos durante las cartas iniciales, no trate de explicar o justificar su conducta por escrito, porque probablemente sea interpretado mal. Use su carta para invitar a la comunicación y trate de dejar las explicaciones detalladas para una conversación personal. Si el tiempo lo permite, deje a un costado el primer borrador de una carta durante un día o dos. Cuando lo vuelva a leer, tal vez encuentre palabras que harán más daño que bien. Tal vez sea prudente pedir a un amigo cercano que lea la carta también, porque un lector objetivo podrá identificar cambios necesarios. (Sin embargo, si la carta contiene información personal o confidencial acerca de otra persona tal vez necesite borrar la información antes de permitir que otra persona vea su carta.)

La ventaja de una carta es que puede ser leída y releída. Aun cuando a la otra persona no le gusten sus palabras al principio, podrían parecer más razonables al volver a leer la carta más adelante. La desventaja de una carta es que no puede cambiar en respuesta a la reacción de la otra persona. Por lo tanto, si bien las cartas generalmente son útiles, las conversaciones personales normalmente son preferibles cuando se trata de reconciliar personas y solucionar problemas.

Involucre en vez de declarar

Una de las formas más rápidas de poner a la gente a la defensiva es anunciar abruptamente lo que han hecho mal. Si usted se lanza a una descripción directa y detallada de sus fallas, probablemente cierren sus oídos y lancen un contraataque. Por lo tanto, es prudente pensar cuidadosamente cómo abrir una conversación de una forma que demuestre

preocupación genuina por la otra persona y la involucre en escuchar sus palabras sin asumir una actitud defensiva.

Si está hablando con un amigo que confía en usted y difícilmente tenga una reacción fuerte ante el tema que quiere plantear, podría hablarle con bastante franqueza. Podría comenzar afirmando su respeto y amistad para luego describir su inquietud en términos directos.

Sin embargo, si no se ha construido una fuerte confianza entre ambos, o si el tema podría generar una actitud defensiva, sería prudente que usted plantee su preocupación de una forma indirecta que involucre el corazón y la mente de la otra persona sin ponerla en guardia inmediatamente. Una de las mejores formas de hacer esto es usar una historia que toque su corazón. Jesús era un maestro en esto, y usaba una amplia variedad de parábolas para involucrar el corazón de las personas (Lucas 10:25–37; 15:11–32). Natán usó esta estrategia cuando tuvo que mostrar al rey David su pecado (2 Samuel 12:1–13), al igual que Joab, cuando quiso convencer a David de que perdonara a Absalón (2 Samuel 14:1–22).

Una técnica similar consiste en usar una analogía o metáfora que haga uso de un concepto conocido de la vida de la otra persona como ilustración de su comportamiento (Mateo 13:24–33, 44–52; Mateo 18:5, 23; 20:1). Esto podría incluir referencias a cualquier tema que sea importante para ella, como la familia, iglesia, negocio, deportes o historia. Por ejemplo, cuando tengo que hablar con mi hijo porque no hace sus tareas, suelo usar metáforas militares. Él admira los soldados, así que cuando apelo a sus ideales de disciplina y respeto militares, escucha con más atención. Cuando tengo que hablar a mi hija acerca de un tema de relaciones, hago referencia a un personaje que admira de uno de los muchos libros que lee. Ella aspira a tener un carácter noble y relaciones estrechas, así que presta mucha atención cuando la comparo con una de sus heroínas. De forma similar, si tengo que hablar con un pastor acerca de una falla en su ministerio, a menudo uso metáforas de pastores, un poco como hizo Natán cuando lo encaró a David.

No importa qué enfoque use, su meta debe ser describir su preocupación de una forma que capte la atención de la otra persona, apele a sus valores y ofrezca esperanza de que el tema pueda ser resuelto constructivamente. Cuando más involucre el corazón de la otra persona y cuanto menos le declare las cosas que ha hecho mal, más probabilidades tiene de que lo escuche.

Comuníquese tan claramente que no pueda ser malentendido

Muchos conflictos son causados o agravados por malentendidos. Las personas pueden decir cosas que son en realidad verdaderas y adecuadas pero, como no escogieron sus palabras con cuidado, dejan lugar a que otros malinterpreten lo que quieren decir y se ofendan. Una forma de reducir los malentendidos es recordar la regla número 1 que aprendí de ingeniero: No alcanza con comunicarse de forma que sea comprendido. Uno debe comunicarse tan claramente que no pueda ser malentendido. (Este principio es especialmente importante para personas que están en puestos de liderazgo. Sus palabras afectan a muchas personas, y cuando se comunican de una forma que deja la puerta abierta para diversas interpretaciones, están creando el marco para malentendidos y conflictos.) Por lo tanto, cada vez que tenga que comunicar información importante, piense cuidadosamente sus palabras y busque formas en que podrían ser ambiguas, imprecisas o potencialmente equívocas. Al ajustar sus palabras, podrá impedir muchos de los malentendidos que alimentan los conflictos.

Planifique sus palabras

No puedo exagerar la importancia de planificar sus palabras cuando necesita hablar con otros de las faltas de ellos. En situaciones delicadas, una planificación cuidadosa puede significar la diferencia entre una paz restablecida y una mayor hostilidad. La disciplina de planificar es muy elogiada en la Biblia: “Misericordia y verdad alcanzarán a los que planean el bien” (Proverbios 14:22b, *Reina-Valera 1995*). Cuando usted está tratando con temas importantes o personas sensibles, debería pensar anticipadamente lo que dirá. En muchos casos, será prudente llegar a escribir varias cosas, como ser:

Los temas que usted considera que necesitan ser tratados. (Defina el problema lo más estrechamente posible para poder concentrarse en los temas centrales y no ser distraído por detalles menores.)

Palabras y temas que no necesitan ser incluidos en su discusión y deben ser evitados porque podrían ofender a la otra persona.

Analogías o metáforas que la otra persona entenderá y valorará.

Palabras que describen sus sentimientos (ej: preocupado, frustrado, confundido, desilusionado).

Una descripción del efecto que está teniendo el problema sobre usted y otras personas.

Sus sugerencias y preferencias para una solución del problema.

Los beneficios que se producirán al cooperar para encontrar una solución.

Al planificar lo que dirá, haga todos los esfuerzos por usar palabras que sean amables, claras y constructivas. Es útil poner por escrito algunas de las palabras que usará cuando trate temas que son especialmente sensibles o que probablemente despierten fuertes diferencias de opinión. Si bien usted no puede escribir un guión para toda su conversación, planificar algunos de sus comentarios iniciales puede ayudar a que la conversación comience positivamente. Aquí tiene dos ejemplos de cómo empezar una conversación:

Llamada telefónica: “José, habla David. Realmente lamento lo que dije el viernes último, y sé que estuve mal al cortarte la comunicación. Si tienes tiempo en el próximo par de días, me gustaría pasar para disculparme en persona y ver cómo podríamos terminar este proyecto. ¿Te parece bien?”.

Cara a cara: “Gracias por separar tiempo para hablar conmigo. Últimamente he tenido la sensación de que no estás satisfecho con mi trabajo. Si he hecho algo incorrecto o si hay formas concretas en que podría mejorar mi trabajo, realmente me gustaría escuchar tu opinión. ¿Podríamos sentarnos y hablar en algún momento pronto?”.

Esta clase de declaraciones iniciales indican claramente que usted no quiere seguir una discusión sino que más bien está buscando un diálogo positivo. Recuerde que *solicitar* una reunión es menos amenazador que *decirle* a alguien que habrá una reunión. Este enfoque alentará generalmente a la otra persona, o al menos le dará a usted la oportunidad para hablar.

Además de planificar sus declaraciones iniciales, normalmente es prudente pensar en dos o tres formas en que la otra persona podrá responder a sus palabras y luego planificar cómo manejará usted cada escenario. Aun cuando la otra persona diga algo que usted no

previó, su preparación generalmente hará que le resulte más fácil contestar. Por ejemplo, usted puede prever que la persona podría perder los estribos. Esta es una respuesta posible:

“Eduardo, puedo entender lo frustrante que debe ser tener tanta presión financiera. También puedo ver por qué estás molesto por tener que hacer una reparación al coche tan poco tiempo después de habértelo vendido. Estoy tratando de ver qué debería hacer al respecto, y me ayudaría saber más acerca de lo que falló en el motor. Pero creo que podemos entendernos mejor si hablásemos en persona, así que ¿te parece que me dé una vuelta alguna de las tardes de esta semana?”.

Al responder a una reacción airada, recuerde que “la respuesta amable calma el enojo, pero la agresiva echa leña al fuego” (Proverbios 15:1). Responda al enojo con una voz amable, una postura relajada y gestos calmados. Comunique de todas las formas que usted toma la expresión de enojo de la otra persona en serio y quiere ayudar a resolver los problemas que lo producen. Planifique anticipadamente cómo responder a objeciones posibles y trátelas específica y razonablemente.

Si cree que la otra persona podría rehusarse a encontrarse con usted, podría planificar esta clase de respuesta:

“Eduardo, necesito decirte que, según nuestro contrato, tengo el derecho legal de recuperar el coche, quedarme con el depósito y dejar que tú te ocupes de pagar la cuenta de reparación. Prefiero no hacerlo. Todavía quisiera solucionarlo de una forma que sea satisfactoria para ambos. ¿Estarías al menos dispuesto a considerar lo que te estoy sugiriendo, y dejar que te llame en un par de días?”.

De nuevo, no espere que la otra persona siga su guión. Usted deberá mostrarse flexible al responder a los nuevos acontecimientos. Sin embargo, por lo general, si está preparado al inicio de una conversación, se sentirá con más confianza y podrá enfrentar los imprevistos de forma más constructiva. Más aún, si le preocupa su capacidad para hacerse entender, pida a un amigo cercano que haga un juego de roles para poder practicar lo que piensa decir. Esto podría ser incómodo al principio, pero tiende a dar grandes ganancias, especialmente para personas a las que les cuesta hablar claramente en situaciones de tensión.

Use declaraciones en primera persona

Una de las destrezas más útiles que me enseñó Corlette fue cómo usar declaraciones en primera persona. Estas declaraciones dan información acerca de usted en vez de atacar a la otra persona, como ocurre cuando hace comentarios del tipo de: “Eres tan insensible...” o “Eres un inconsciente”. Un fórmula típica para una declaración en primera persona es “[Yo] siento _____ cuando [tú] _____ porque _____. Como resultado, _____”.

Los siguientes ejemplos completan los espacios en blanco:

“Me siento dolida cuando te burlas de mí en frente de otros, porque me hace parecer estúpida y tonta. Como resultado, no tengo demasiadas ganas de ir a lugares contigo cuando puede haber otras personas cerca”.

“Me siento frustrado cuando no cumples con tus compromisos, porque juegas un papel clave en este departamento. Como resultado, me cuesta depender de ti o trabajar contigo”.

“Me siento confundida cuando dices que nunca escucho, porque hace dos días me senté aquí más de una hora mientras tú compartías varias preocupaciones serias conmigo. Realmente no sé qué debería cambiar”.

Las declaraciones en primera persona pueden lograr tres cosas. Primero, dicen a la otra persona que su conducta lo está afectando a usted. Al introducirse usted dentro del cuadro, puede reducir la actitud defensiva y favorecer la preocupación de la otra persona. Segundo, esta clase de afirmación identifica lo que la otra persona ha hecho que le preocupa a usted. Al definir el problema específicamente y no traer temas no relacionados, usted logra reducir más la posibilidad de amenazar a la otra persona. Tercero, una declaración en primera persona puede explicar por qué este tema es importante para usted y por qué le gustaría tratarlo. Cuanto más la otra persona entienda sus inquietudes y el efecto que el comportamiento está teniendo sobre usted (y posiblemente sobre otros), más motivada y dispuesta podrá estar para discutir y tratar el problema.

Sea objetivo

Cuando intente mostrar a alguien su falta, mantenga sus comentarios lo más objetivos posibles. Si bien expresar percepciones y sentimientos personales podrá ayudar a que una persona entienda lo que usted está sintiendo, el énfasis excesivo en las opiniones y juicios subjetivos podría transmitir condescendencia o condena. Por lo tanto, use datos objetivos cada vez que pueda.

Siguiendo la misma línea, haga un esfuerzo por no exagerar. Frases como “tú siempre”, “tú nunca” y “cada vez” reducen la probabilidad de que los demás tomen en serio el resto de lo que diga. Aquí tiene algunas ilustraciones de estos principios:

Diga: “Llegaste tarde al trabajo cinco veces las últimas dos semanas” en vez de “*Siempre* llegas tarde al trabajo”.

Diga: “Las notas de Juan han bajado las últimas tres clases” en vez de “¿No ve que el desempeño de su hijo en la escuela es *un desastre*?”.

Diga: “En realidad, he llegado al punto de preferir no trabajar en comisiones contigo” en vez de “A *nadie* le gusta trabajar contigo”.

Use la Biblia con cuidado

En general, es útil referirse a la Biblia como una fuente de verdad objetiva cuando tiene un desacuerdo con otro cristiano. Pero si esto no se hace con mucho cuidado alienará a las personas en vez de persuadirlas. Aquí tiene algunos principios básicos a tener en mente cuando usa la Biblia como parte de una discusión:

Mantenga en mente Efesios 4:29. No cite la Biblia para destruir a los demás sino para edificarlos en el Señor.

Asegúrese de usar un pasaje con el propósito para el que fue escrito. No saque un verso fuera del contexto haciéndolo decir algo diferente de su significado evidente.

En lo posible, aliente a los demás a leer el pasaje de su propia Biblia, y luego pregunte: “¿Qué piensas que significa el pasaje?”. Esto logra en general mejores resultados que imponer su propia interpretación sobre ellos.

Sepa cuándo detenerse. Si la otra persona parece comenzar a irritarse por sus referencias a la Biblia, podría ser prudente dar un paso atrás y darle tiempo para pensarlo. (Dar un paso atrás no sería lo correcto si hay una disciplina eclesiástica formal en marcha y la persona manifiestamente está intentando evitar claras advertencias y amonestaciones bíblicas.)⁴³

Pida **realimentación**

Al hablar con otra persona, una de sus principales metas debería ser hacer coincidir el impacto con la intención. En otras palabras, usted tiene que asegurarse de que lo que usted quiso decir realmente ha llegado a la otra persona completa y precisamente. Si ésta responde aclarando, reflejando o concordando con lo que usted dice, tendrá una idea bastante buena de si está recibiendo o no su mensaje.

En muchos casos, sin embargo, será difícil saber qué impacto están teniendo sus palabras en la otra persona. Por lo tanto, a veces tendrá que pedirle que le dé alguna realimentación. Estas son algunas formas en que puede hacerlo:

“No estoy seguro de haberlo expresado claramente. ¿Le importaría decirme lo que cree que he dicho?”.

“¿Te he confundido?”.

“¿Me he explicado de una forma suficientemente clara?”.

“¿Con qué cosas que he dicho estarías de acuerdo? ¿Con qué no estarías de acuerdo?”.

Hacer preguntas promueve el diálogo y le da una oportunidad para medir cuán bien se está comunicando, así como cuán bien está respondiendo la otra persona. Con esta información usted puede aclarar y ajustar lo que dice para adecuarse a las circunstancias. Como resultado, sus palabras posteriores serán en general más pertinentes y productivas.

Ofrezca soluciones y preferencias

Cuando hable a otros acerca de temas de sus vidas, esté preparado para ofrecer soluciones a los problemas específicos que usted ha identificado. Si puede mostrar a la persona una salida razonable a una situación difícil, estará más dispuesta a escucharlo. La esperanza es un ingrediente clave para promover el arrepentimiento y el cambio.

Al mismo tiempo, no intente transmitir la impresión de que usted tiene *todas* las respuestas. Deje en claro que sus sugerencias son sólo un punto de partida y ofrézcase a discutir cualquier idea que tenga la otra persona. Podría ser útil compartir sus preferencias y propiciar un intercambio de preferencias. Aquí tiene algunos ejemplos:

“Preferiría renegociar el contrato antes de abandonarlo, pero estoy abierto a sugerencias. ¿Qué preferiría usted?”.

“Mi primera elección sería reunir a toda la familia para discutir el testamento de papá en persona. ¿Qué piensas?”.

De nuevo, cuanto más pueda promover el diálogo y el pensamiento razonable, menos probabilidades habrá de que la gente se mantenga atrincherada en una posición. Si usted les ofrece formas creativas de tratar con una situación y da el ejemplo sopesando abiertamente diferentes opciones, la discusión puede producir un verdadero avance.

Reconozca sus límites

Finalmente, siempre que esté intentando mostrar a una persona su falta, recuerde que hay límites a lo que usted puede lograr. Usted puede plantear inquietudes, sugerir soluciones y alentar una reflexión razonable, pero no puede forzar el cambio. Dios podrá usarlo como un vocero para traer a la atención de otra persona ciertos temas, pero sólo Él puede penetrar el corazón de ella para producir arrepentimiento. Pablo describe esta división del trabajo claramente en 2 Timoteo 2:24–26: “Y un siervo del Señor no debe andar peleando; más bien, debe ser amable con todos, capaz de enseñar y no propenso a irritarse. Así, humildemente, debe corregir a los adversarios, *con la esperanza de que Dios les conceda el arrepentimiento para conocer la verdad*, de modo que se despierten y escapen de la trampa en que el diablo los tiene cautivos, sumisos a su voluntad” (énfasis agregado).

Como hemos visto a lo largo de este libro, Dios nos llama a preocuparnos por la fidelidad, y no por los resultados. Si usted se prepara en oración, habla la verdad en amor y hace todo lo que puede para comunicar eficazmente sus preocupaciones a la otra persona, habrá tenido éxito a los ojos de Dios, independientemente de cómo respondan los demás (ver Hechos 20:26, 27). Dios seguirá de ahí en más; en el tiempo de Él las palabras de usted producirán exactamente los resultados que Él quiere.

Resumen y aplicación

Ron Kraybill, un respetado mediador cristiano, ha señalado que “la confrontación efectiva es como una danza elegante que se alterna entre el apoyo y la afirmación”.⁴⁴ Esta danza podrá parecer torpe al principio para quienes recién la están aprendiendo, pero la perseverancia da sus frutos. Con la ayuda de Dios usted puede aprender a hablar la verdad en amor diciendo sólo lo que edifica a los demás, escuchando responsablemente lo que dicen los demás y usando principios de sabiduría. A medida que ponga en práctica estas destrezas y las integre naturalmente a sus conversaciones cotidianas, estará bien preparado para usarlas cuando surja el conflicto. Al desarrollar las destrezas de la confrontación amable, podrá ver por sí mismo que “la lengua del sabio brinda alivio”.

Si usted se encuentra actualmente involucrado en un conflicto, estas preguntas lo ayudarán a aplicar los principios presentados en este capítulo.

1. Cuando usted habla con su oponente o acerca de su oponente, ¿qué podría verse tentado a decir que sería dañino o inútil?
2. ¿Cómo puede ofrecer esperanza a la otra persona centrándose en lo que Dios ha hecho o está haciendo?
3. ¿Qué habilidades para escuchar le cuestan: esperar, atender, aclarar, reflejar o concordar? Escriba algunas cosas que usted hará o dirá para vencer estas debilidades.

4. ¿Está intentando creer lo mejor acerca de la otra persona (ej: haciendo juicios benévolos)? ¿Cómo podría demostrar que está haciendo esto?
5. ¿Qué puede decir que comunicaría claramente su amor y preocupación por su oponente?
6. ¿Cuál es el mejor momento y lugar para hablar con su oponente?
7. ¿Sería más prudente comunicarse en persona, por teléfono o mediante una carta?
¿Por qué?
8. Escriba un breve resumen de lo que necesita decir y evitar decir, incluyendo
 - Los temas que usted considera que deben tratarse
 - Palabras y temas a evitar
 - Historias o comparaciones que la otra persona entenderá y valorará
 - Palabras que describen los sentimientos de usted
 - Una descripción del efecto que está teniendo la disputa en usted y en los demás
 - Sus sugerencias y preferencias para una solución
 - Los beneficios que se producirán al cooperar para encontrar una solución
9. ¿Cómo podría mejorar lo que quiere comunicar para que no pueda ser malentendido?
10. Planifique su declaración inicial. ¿De qué tres formas podría reaccionar su oponente a esta declaración? ¿Cómo podría responder usted constructivamente a cada una de estas reacciones?
11. Escriba alguna de las declaraciones en primera persona que usted podría usar.
12. ¿Cómo puede mostrar que está intentando ser objetivo?
13. ¿Cómo puede referirse a la Biblia de una forma útil?
14. ¿Cómo pedirá realimentación?
15. Anote en su cuaderno, delante el Señor, una oración basada en los principios aprendidos en este capítulo.