

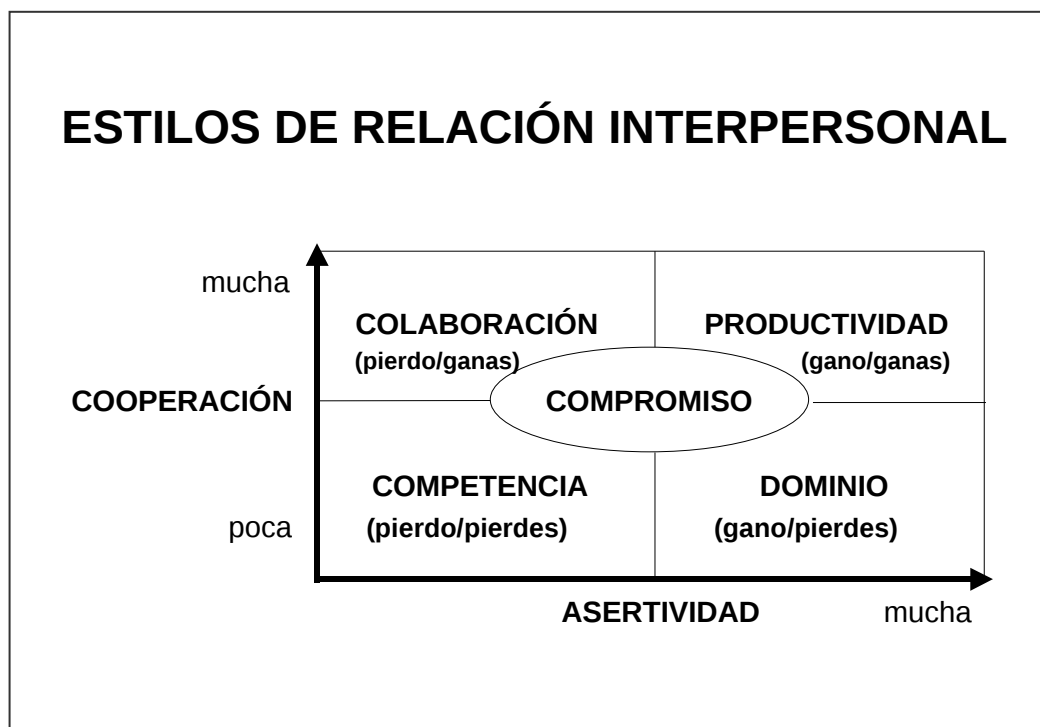
LAS BUENAS RELACIONES A LARGO PLAZO por Antonio Valls

En todos los ámbitos de la actividad económica, y muy en especial en las empresas de servicios -como lo es una correduría-, es esencial que quienes allí se desenvuelven, sean capaces de crear y mantener buenas relaciones a largo plazo con sus clientes, empleados, colegas, etc. Sin esta habilidad, es difícil mantener e incrementar la posición de la organización en el mercado; pues donde las relaciones son de corta duración, todo hay que empezarlo de nuevo cada día.

Stephen Covey (1991) piensa que para interactuar con otras personas, hay que enfocar nuestras relaciones con ellas buscando siempre el **gano/ganas**. Es decir: se trata de mantener una actitud frente a los demás, que permita llegar a soluciones en que yo gane, pero que el "otro" también gane. Las posibilidades son varias:

GANAR/GANAR

El marco de referencia adecuado para esta posibilidad es aquel en que lo importante no es el hecho de que yo tenga éxito, o de que lo tenga el "otro"; la clave está en encontrar un camino mejor para los dos.



GANO/PIERDES

Es un enfoque un tanto dictatorial, que solo tiene utilidad en aquellas escasas circunstancias en que el nivel de confianza entre las personas es muy bajo, o en que solo puede haber un ganador.

PIERDO/GANAS

Es el estilo propio de las personas poco asertivas que no se atreven a llevar la contraria por miedo a que se les ignore. Los gano/pierdes de este mundo adoran a los pierdo/ganas porque pueden tomarles el pelo con asiduidad.

GANO

Es una mentalidad necesaria para lograr los propios objetivos, que no es incompatible con que otras personas puedan asimismo lograr los suyos.

¿Cuál es la mejor opción? Obviamente, depende de cada caso. Como puntualiza Covey, el verdadero reto es interpretar la realidad de cada eventualidad con exactitud. Pero en la mayoría de situaciones la actitud "ganar/ganar o no hay trato" será probablemente la mejor alternativa, especialmente en una relación a largo plazo entre dos personas. Hacer un trato que no sea ganar/ganar puede poner en entredicho una relación en cualquier momento del futuro.

Siguiendo a Covey para ello es necesario procurar primero **comprender, y después ser comprendido**. Este es un proceso necesario, para poder llegar a acuerdos del tipo ganar/ganar. Y en todo caso, es la clave de la comunicación interpersonal efectiva. Covey nos recuerda que hay cuatro maneras básicas de comunicarse que es preciso dominar: la lectura, la escritura, la palabra hablada, y escuchar. En las tres primeras hemos recibido una instrucción prolija desde el nacer. Pero en cambio nadie nos ha enseñado a escuchar. Y sin embargo de la misma forma en que un médico solo puede prescribir una terapia eficaz después de hacer un diagnóstico correcto, es imposible influir en los demás sin comprenderlos antes; y la manera más adecuada de comprender es escuchar.

Para poder alcanzar el ganar/ganar en nuestras relaciones, el "otro" deberá a su vez comprender nuestra postura; lo que podremos conseguir casi siempre si primero hemos logrado comprender la suya, porque será posible intentar ser comprendido poniéndose en el punto de vista del "otro".

Para el verdadero ganar/ganar, también es necesario **sinergizar**. Desde luego que las relaciones interpersonales pueden entenderse como de simple transacción. Pero en la realidad se puede llegar mucho más lejos: podemos establecer nexos de cooperación verdaderamente creativos. Es posible sinergizar. Es posible que el todo sea más que la suma de las partes. Puede conseguirse que la naturaleza de la relación creada sea tal, que transforme a sus protagonistas. Si en el proceso de comunicación entre personas se da un elevado nivel de confianza y cooperación, ambas partes pueden conseguir lo que realmente quieren y al mismo tiempo construir una relación sólida... y sinérgica.

Para sinergizar hay que tener grandes dosis de seguridad interior, así como apertura de miras y espíritu de aventura. Porque para acceder a las posibles sinergias a que se puede llegar en nuestra relación con otras personas, hay que ser capaz de reconocer y valorar las diferencias psicológicas de cada uno, para poder construir sobre fuerzas y neutralizar debilidades. Y frecuentemente obstaculiza esta posibilidad el que a las personas nos cuesta salir de nuestras estructuras y certidumbres cotidianas.

También podemos ser sinérgicos con nosotros mismos aun en las peores circunstancias, tratando de buscar lo bueno de los demás para utilizarlo en la mejora de nuestra propia perspectiva al afrontar una situación. Pues finalmente sinergia es crear y trabajar en equipo.

Los riesgos del gano/pierdes.

Los latinos solemos aceptar a regañadientes, que el gano/ganas es la mejor opción al enfocar nuestras relaciones personales, y a menudo buscamos el atajo del gano/pierdes. Pero todos hemos podido comprobar, que los riesgos de esta actitud son altos.

Así lo constató cierto observador que presencié en un aeropuerto, una discusión acalorada entre un pasajero y la señorita de la aerolínea que entregaba las tarjetas de embarque. En realidad más que una discusión aquello era un monólogo. El pasajero gritaba mucho y utilizaba toda clase de insultos y palabras malsonantes;... pero la empleada no decía ni una palabra. Esta se limitaba a mirar con indiferencia a su vociferante cliente. Cuando terminó la "discusión", el observador no pudo contener su admiración por la impecable compostura de aquella señorita que tan estoicamente había encajado aquellos improperios. "La felicito señorita por su serenidad" - dijo el observador-. "No me felicite señor" -dijo la chica- "Porque este cliente mal educado viaja a París; pero yo, ahora mismo, voy a facturar sus maletas - que son éstas- a Nueva York."