

ENTREVISTA MOTIVACIONAL EN PANDEMIAS

MOTIVAR PARA
ASUMIR LA
RESPONSABILIDAD DE
POR UNO MISMO Y
POR LOS DEMÁS



Liria Ortiz

LLOA Förlag

Entrevista Motivacional, EM, en
pandemias -
¿Cómo motivar a asumir la responsabilidad
por uno mismo y por los demás?

Liria Ortiz

EDITORIAL LLOA

Entrevista motivacional, EM, en pandemias:
¿cómo motivar a asumir la responsabilidad por uno
mismo y por los demás? © 2020 Liria Ortiz y
Editorial LLOA. Página web: www.liriaortiz.com
E-mail: liria.ortiz@gmail.com

Diseño gráfico y portada: Liria Ortiz
Imagen de portada: Moa Gerell
Diseño de portada: Liria Ortiz
Primera edición.

¡Prohibida la copia! La reproducción de los
contenidos de este libro, total o parcialmente, está
prohibida por la ley de derechos de autor sin el
consentimiento de Liria Ortiz. La prohibición se
aplica tanto al texto como a las ilustraciones y se
aplica a cualquier forma de reproducción. Pero se
puede usar libremente si se hace referencia al libro.

Contenido

Contenido.....	4
Prefacio.....	5
Introducción.....	7
Capítulo 1	14
Qué es la entrevista motivacional, EM.....	14
Funcionamiento de EM.....	14
Los tres diferentes grados de motivación de EM cuando se trata de cuidarse a sí mismo y a otros en pandemias: bajo, medio y alto.....	15
Responder de diferentes maneras en las conversaciones sobre cuidarse a sí mismo y a los demás en pandemias, dependiendo del grado de motivación.	17
¿Qué debemos evitar hacer cuando hablamos de cuidarse a sí mismo y a los demás y nuestras elecciones?.....	18
Otras estrategias de comunicación para evitar conflictos sobre cómo cuidarse a sí mismo y a los demás.	23
Enfocarse en el problema principal.....	31
Aplicar EM en pandemias	33
Pedir permiso y enfatizar la autonomía: La mejor manera de prevenir conflictos en una comunicación sobre la propia responsabilidad en una pandemia y sembrar una semilla	34
Utilizar sumarios.....	40
Evocar discurso de cambio y utilizar preguntas escala “Importancia” y “Confianza”.....	44
Resistencia, prevenirla y manejarla	50
Proporcionar información con la herramienta- EM “Información en forma de diálogo”, solicitar permiso, preguntar, informar, preguntar (P-I-P)	65
Capítulo 2	71
A nivel medio de motivación: hacer una exploración de la ambivalencia.....	71
Capítulo 3	77
Aumentar la motivación para una elección activa de cuidarse a sí mismo y a los demás y detener el contagio.....	78
Consejos de literatura y fuentes de inspiración.....	82
Agradecimientos a todos los que contribuyeron a este libro.....	85

Prefacio

¿Cómo puede EM ser un método efectivo de

comunicación durante una pandemia para cuidarse a sí mismo y a los demás? El método de comunicación Entrevista Motivacional (en inglés Motivational Interviewing- MI) ha desarrollado un enfoque y herramientas especiales de comunicación para individuos y grupos.

El modelo pedagógico utilizado en este libro son introducciones teóricas breves, ejemplificadas por ejemplos concretos. El libro no está dirigido a aquellos que desean explicaciones teóricas detalladas sobre las pandemias y cómo surgen. Hay muchos buenos libros que ya describen esto.

Liria Ortiz, Suecia, 2020.

Liria Ortiz es psicóloga y psicoterapeuta certificada, supervisora, consultora educativa, profesora y escritora. Ella entrena y supervisa en EM y es miembro de la red MINT (Red de Entrenadores de Entrevista Motivacional). Liria también es activa en su empresa de educación y también tiene la tarea de desarrollar cursos y escribir libros dentro de EM, adaptados a diferentes grupos profesionales en diferentes partes de Suecia y Latinoamérica. A menudo es contratada como entrenadora en cursos y conferencias que se centran en la motivación, la resistencia y el cambio, así como en la en la Terapia de Aceptación y Compromiso - ACT. También es miembro de varios paneles de

expertos, incluidos Insider in Dagens Nyheter y la Guía de psicología del sitio web de la Asociación de psicólogos suecos.

Películas que ilustran cómo puede ser una comunicación de EM

Las películas que ilustran cómo puede ser un diálogo EM están en el canal de YouTube de Liria Ortiz. Si buscas en YouTube su nombre, los encontrarás.

Introducción

En pandemias como el coronavirus, hay personas que quieren ayudar, otras que no están tan seguras de que sea posible hacer algo sobre lo que sucede y otras que dicen que no sucede nada, que los gobiernos y la prensa exageran.

Durante una pandemia, se necesitan herramientas para motivar a las personas a cuidarse a sí mismas y a los demás, por ejemplo, lavarse las manos, permanecer en el interior de sus hogares y más. Para poder hacer esto y tener un diálogo, se pueden requerir algunas herramientas. Un factor clave importante es escuchar al otro en lugar de intentar convencerlo. El método de comunicación entrevista motivacional (EM) puede ser eficaz para comunicar temas que pueden ser considerados delicados.

Una forma adicional de facilitar la comunicación podría ser informarse acerca de la pandemia. Luego no tomar por sentado que todos los individuos reaccionarán de la misma manera. Habrá diferentes niveles de lo que cada individuo puede hacer para reducir los efectos negativos de la propagación.

Presentar los pequeños pasos, es decir, alentar a que los pequeños pasos también pueden contribuir a hacer la diferencia, puede ser útil para no desanimar a una persona que no está particularmente preocupada o interesada. Al mismo tiempo, debemos recordar el fenómeno del *sesgo cognitivo*, que significa buscar información que confirme las propias opiniones y creencias, evitando o subestimando la información que va en contra de estas: *¡Es falso!* o *Las autoridades exageran; Todo es una conspiración de...* Por esta razón, presentar hechos y cifras no son suficientes. Requiere un enfoque, una forma de hablar sobre el tema donde la persona no se sienta cuestionada. ¿Por qué? Porque cuando nos sentimos cuestionados o experimentamos culpa, comenzamos a defendernos.

Un ejemplo de Facebook: alguien escribió que deberían haber permanecido en casa en lugar de viajar al campo. Una persona les recuerda con molestia que deberían ayudar a reducir la propagación al quedarse en casa. Otro comunica la información sobre cómo el virus se transmite entre las personas. No fue la información que la persona solicitó y las respuestas fueron percibidas como acusadoras y cargadas de culpa. Según lo que sabemos sobre los procesos de cambio, esta es una forma forzada y, por lo tanto contraproducente, de aumentar el interés en asumir la responsabilidad de su propio comportamiento ante las pandemias.

¿Cómo, entonces, podemos hablar de asumir la propia responsabilidad sin acusación y culpa? A menudo se trata de una persona que ha tomado una decisión sobre cómo lidiar con una pandemia tratando de argumentar o influenciar a alguien que no piensa de la misma manera. O que no está totalmente de acuerdo con ciertas recomendaciones hechas para evitar la propagación. En el ejemplo anterior de Facebook, quizás un enfoque más efectivo hubiera sido: *¡Quedarse en casa es una buena idea!* (Afirmación y consenso). *Hacemos lo mismo y nos quedamos en*

casa. (Dar el ejemplo). Ahora podemos pasar mucho más tiempo juntos (resaltar lo positivo con la decisión) y no tenemos que preocuparnos el uno por el otro. (Informa sin culpar. Solo habla de lo que hizo él mismo).

Si está leyendo este libro, es posible que ya esté sepa cómo actuar en caso de pandemias. Por lo tanto, el objetivo de este libro es hablar sobre estos temas con otros, y EM como modelo de comunicación se vuelve altamente relevante en estos contextos. Cuando un individuo intenta influir a otro individuo para tomar decisiones importantes, se requiere la adhesión y la comprensión de los procesos de cambio. ¿En qué parte del proceso está la persona frente a mí?

¿No le preocupa en absoluto a la persona contagiarse a sí misma y/o a otros, es ambivalente (incierto) o está lista para un cambio? ¿Te esfuerzas demasiado si comienzas a hablar de cuán irresponsable es la otra persona que no sigue las recomendaciones? ¿Cuáles son los intereses de la persona? Si la persona está interesada en los deportes, ¿tal vez es más razonable comenzar en ese extremo?

Luego, por ejemplo, puede contar cómo lo han hecho los diferentes clubes para proteger al público o a sus miembros. Donde en el proceso de cambio la persona es también un componente clave de todos los problemas que involucran a alguien que quiere influir en un ser humano para que actúe de manera diferente.

Es importante comprender primero el contexto de los demás, es decir, los antecedentes (nivel educativo, situación socioeconómica, confianza en las autoridades) y estilo de vida. Vivimos en diferentes entornos en todo el mundo, por ejemplo, en

el campo, la naturaleza o en una gran ciudad. Esto significa que también tenemos diferentes relaciones y que se está más o menos preocupado por ser contagiado en una pandemia. No se puede dar por sentado que otros tienen el mismo conocimiento y voluntad que usted cuando se trata de un tema determinado.

Poseer conocimiento es crucial, pero la forma en que lo transmitimos es aún más importante para llegar al destinatario. No solo es información teórica sobre la pandemia, el virus o cualquier otra cosa, sino también muchos ejemplos concretos de cómo las diferentes personas se protegen a sí mismas y a los demás y también lo que sucede cuando no lo hacen. La información sobre lo que les sucede a los vecinos y en los alrededores inmediatos influye claramente en nuestra motivación en diferentes direcciones. Al mismo tiempo, también es bueno dar la oportunidad de ver grandes contextos, donde puedes mostrar cómo las cosas se afectan entre sí en lo grande y en lo pequeño.

Cuando la comunicación se basa en lo que es importante para el otro, se vuelve simplemente más fácil aumentar el conocimiento y la motivación sobre cómo cuidarse a sí mismo y a los demás en las pandemias. Se hace más fácil pensar cómo nuestras elecciones afectan la propagación y cómo ayudan a otros o a nosotros mismos a mantenernos saludables, o en el peor de los casos morir. Puede preocuparse y entristecerse cuando ve que muchos otros en nuestro entorno local se han enfermado o han muerto. Cuando en nuestra comunidad en el país murió un vecino relativamente joven. O cuando vio cómo el compañero de trabajo perdió el trabajo porque fueron los últimos en ingresar a la empresa. Lo que está cercano es lo que nos influye más.

Nos preocupamos por las cosas que están cerca de nosotros, no solo en términos de tiempo, sino también geográficamente. Cuando habla de problemas que se encuentran en un futuro abstracto o lejano, la empatía disminuye. Entonces también será más difícil lograr que otra persona comparta su forma de ver los riesgos de contagio. Esta es una de las razones por las cuales es difícil motivar a la acción en este tipo de preguntas. Por lo tanto, es de suma importancia anclar el mensaje en algo concreto. Desafortunadamente, también hay un reverso con esto. La búsqueda de la concretización y la "evidencia" en el entorno inmediato desafortunadamente puede conducir a un descreimiento en el conocimiento de los expertos, y la gente ve solo unos pocos ejemplos locales que se generalizan y se usan como contraargumentos. Sin embargo, aún es importante comenzar con algo concreto inicialmente si desea hablar con alguien sobre cómo cuidarse a sí mismo y a los demás en una pandemia, ya que puede ser una forma de acercarse y, con suerte, abrirse a una comunicación que puede conducir al cambio.

Por ejemplo: *¿Recuerdas a nuestro vecino de la casa de verano? Ha sido afectado y se siente realmente mal.* Entonces es bueno también anclar el mensaje en la ciencia cuando puedas. De lo contrario, es suficiente para ti sembrar una semilla en tus compañeros: *No pensó que le pasaría a él. Puede que no sean tan malos estos consejos de las autoridades. ¿Cómo lo ves tú?*

También es importante que todos recordemos que nadie es perfecto. Muchos, no todos, hacen su mejor esfuerzo o lo que pueden hacer. Mirando el asunto desde una perspectiva global, los riesgos actuales de pandemias son el resultado del bienestar. Podemos viajar como nunca antes y lo hacemos, a pesar del impacto negativo en el clima.

¿Quién tiene derecho a acusar a alguien? Los problemas no se resolverán por el hecho de que dejemos de viajar, pero todas nuestras elecciones nos ayudan a cambiar nuestra conducta o no, y esto a su vez afecta el riesgo de propagar positivamente varias enfermedades. Somos como hormigas y solo podemos llevar un cono a la vez, pero si llevamos mejores conos, la pila se vuelve más fuerte, y otros ven que nuestros conos son mejores, quieren llevar el mismo cono.

Un argumento común en contra de asumir la responsabilidad como individuo, que a menudo se encuentra cuando se discute el riesgo de propagar la enfermedad, es: *Como individuo no puedo lograr nada. Depende de los políticos y las autoridades.* Desafortunadamente, esto puede llevar a que los políticos no pongan estos temas en su agenda. Tendemos a justificar nuestras conductas con nuestros pensamientos, y esto a su vez se refleja en qué productos compramos y a qué políticos votamos.

El objetivo y el propósito de este libro es proporcionarle herramientas para comunicarse con los demás sobre cómo podemos cambiar nuestro comportamiento para ayudarnos a cuidarnos a nosotros mismos y a los demás para reducir el riesgo de propagación de una pandemia mientras estamos creando conciencia de cómo nosotros mismos podemos contribuir a no propagar la enfermedad de una manera no confrontativa. En cuanto al conocimiento científico sobre riesgos de contagio y pandemias, me referiré a otros libros pero no los abordaré en el contexto de este libro.

En este libro, utilizo la palabra *persona* para referirme a la persona o personas con las que está hablando, y puede ser un joven, un adulto mayor, un amigo o alguien de la familia.

La persona que lidera la comunicación se llama entrevistador y también puede ser un amigo o alguien que trabaja profesionalmente.

Capítulo 1.

¿Qué es la entrevista motivacional, EM?

La entrevista motivacional (EM) fue desarrollada en la década de 1980 por William Miller y Stephen Rollnick. Escribieron el primer libro sobre el tema en 1991: *Entrevista motivacional. Preparando a las personas para cambiar el comportamiento adictivo*. La tercera edición del libro, 2012, ha sido traducida al castellano y se llama en español *Entrevista motivacional: ayudar a las personas a cambiar*.

Hoy, aproximadamente 40 años después de la introducción de la EM, es un método de comunicación utilizado internacionalmente y ampliamente utilizado en ámbitos como la atención médica, la psiquiatría, el trabajo social, la atención dental, la salud de los estudiantes, la atención institucional y penal. Se han publicado más de 1000 estudios científicos de EM. La nueva definición de EM, basada en Miller y Rollnick (2012) dice: "La entrevista motivacional es una metodología de comunicación colaborativa que tiene como objetivo fortalecer la motivación y el compromiso de una persona para cambiar".

¿EM funciona?

No hay estudios sobre EM sobre la motivación para cuidarse a sí mismos y a los demás en pandemias.

Lo que generalmente sabemos es que EM tiene evidencia para aumentar la motivación para hacer algo. La forma en que el método trata y responde a la resistencia al cambio, también ayuda a dialogar con quienes piensan de manera diferente.

Los tres diferentes grados de motivación de la EM cuando se trata de cuidarse a sí mismo y a otros en una pandemia son: bajo, medio y alto

Aquellos con alta motivación

Las personas con alta motivación han llegado a la conclusión de que la pandemia es una amenaza importante, que no es exagerado en absoluto, sino que se trata de algo que les preocupa mucho.

Necesitamos cuidarnos a nosotros mismos y a los demás.

Entre aquellos que están motivados, es común un cambio en los propios hábitos. La mayoría de estas personas están involucradas en la sociedad, reduciendo lo que pueden para ayudar a limitar la propagación. Dentro de este grupo hay un gran apoyo a las recomendaciones de las autoridades. El grupo cree que todos deben asumir la responsabilidad de protegerse a sí mismos y a los demás.

Aquellos con motivación media o ambivalente

Los ambivalentes son dudosos. Tienen argumentos a favor y en contra de las recomendaciones vigentes sobre cómo cuidarse a sí mismos y a los demás en la pandemia. Creen que las autoridades deberían hacer más para detener la propagación y creen que los políticos deberían tomar el asunto con más seriedad: *Por mi parte, no estoy muy preocupado ni involucrado; ¡Es la sociedad la que necesita hacer algo!*

Aquellos con poca motivación

Las personas poco motivadas piensan que todos los demás exageran, que: “... *Claro que hay un problema real, pero no es tan grave. Se desarrollará una vacuna y un medicamento, y no pertenezco a los grupos de riesgo. Me lavo las manos y será suficiente. Salir y tomar una cerveza con los amigos no puede ser tan peligroso*”. Incluso dentro de este grupo, el individuo asume la responsabilidad de hacer su parte, como lavarse las manos. ¡Pero eso es todo!

¿Cómo saber que grado de motivación tiene la persona?

La mejor manera de saber como encarar una conversacion sobre cómo cuidarse a sí mismos y a los demás en pandemias es comenzar preguntando como el otro piensa acerca de las recomendaciones de las autoridades. Esta pregunta nos dara una idea de si la persona esta motivada, ambivalente o no motivada.

La mayoría de nosotros queremos convencer a otros con argumentos y hechos racionales. Al mismo tiempo, según la investigación existente sobre Entrevista motivacional, sabemos que una cierta dosis de persuasión solo funciona para aquellos que ya están motivados. Puede ser que la persona experimente ansiedad o tenga sentimientos de culpa por no hacer más, y entonces los hechos y la persuasión pueden funcionar.

¿Cuál es el problema entonces? Bueno, aquellos que no ven este tema como un problema ("bajo grado de motivación") o son ambivalentes ("grado medio de motivación") no son alcanzados con hechos y argumentos racionales. Es muy temprano



Aquellos con baja motivación pueden pensar y sentir que el problema no es tan importante, que uno exagera o miente. También puede ser que no crean en las autoridades o en su propia capacidad de influencia y, por lo tanto, no sientan una gran preocupación o necesidad de actuar.

Aquellos con un grado medio de motivación (ambivalente) no saben qué creer. El tema se percibe como complicado. Hasta cierto punto, han ajustado su comportamiento para ser más cautelosos y limitar la propagación. Pueden sentirse ansiosos y que se debe hacer algo, pero preferirían pasar esa responsabilidad a otra persona.

Aquellos con un alto grado de motivación (preparado) sienten una gran responsabilidad y están involucrados en el tema. En gran medida, estos individuos ya han adaptado su comportamiento para cuidarse mejor a sí mismos y a los demás.

¿Qué debemos evitar hacer cuando hablamos de cuidarnos a nosotros mismos y a los demás, y nuestras elecciones?

*Lo primero que podemos evitar es inducir culpa y vergüenza con la creencia de que cambiará a la persona. Lo que sabemos sobre esto es que los métodos punitivos, como provocar la culpa y la vergüenza, pueden funcionar bien a corto plazo, pero no producen cambios de comportamiento duraderos. Si acusamos y culpamos, el resultado puede ser que las personas comiencen a defenderse y refinar sus argumentos para no cambiar. Pero digamos que da el resultado deseado: la persona siente vergüenza y no quiere perder a su grupo de pertenencia. Mantenerse en el grupo es algo por lo que todos nos esforzamos. No queremos sentirnos rechazados porque otros piensan que hay algo mal con nosotros, porque nos hace daño. La persona que ha estado expuesta a la vergüenza puede comenzar a lavarse las manos. ¡Qué bueno! Piensa usted. Bueno, el problema con esto es que cuando actúas sobre la base de esas emociones negativas, quieres cambiar todo de una vez para deshacerte de estos sentimientos incómodos. Después de una semana más o menos, existe el riesgo de sentirse cansado; uno comienza a tener pequeñas "recaídas" en el viejo comportamiento. La confianza en uno mismo se ve afectada negativamente y comienzas a tener pensamientos como: *No es buena idea. ¡No puedo seguir el ritmo y todavía no puedo hacer esto! ¡Me rindo!* Por lo tanto, se prefiere un estilo de comunicación exploratorio y permisivo, ya que alienta al grupo o la persona a hacer lo mejor. Sobre todo, puede funcionar mejor a largo plazo.*

La otra cosa que podemos evitar es depender demasiado de los de lo que los científicos dicen para influir y creer que el conocimiento aumentan nuestra conciencia, lo que a su vez conduce a un cambio en el comportamiento. Es fácil pensar que aquellos que no toman en serio este tema "no entienden" porque no tienen el conocimiento correcto. Creemos que la persona "entenderá" y luego cambiará.

¿Por qué el conocimiento no funciona en aquellos que tienen bajo grado de motivación?

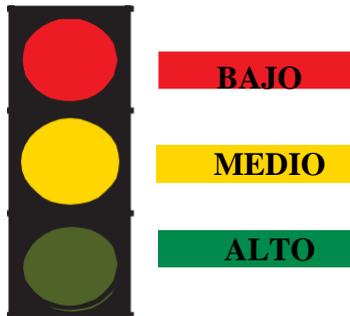
El concepto que puede explicar esta forma de responder se llama sesgo cognitivo. Esto significa que descalificamos la información que no se ajusta a nuestro propio marco de referencia, es decir, lo que ya sabemos y creemos. Lo interesante es que minimizamos tanto la información y al mensajero. Puede sonar así: *Estos científicos están exagerando. No puede ser tan grave* (desacreditando el conocimiento). O: *Las autoridades no entienden de qué están hablando, porque no saben lo que significa trabajar como yo* (degradando a quien transmite el conocimiento).

¿Cómo saber si la persona está lista para un cambio?

Como puede observar, la mayoría de los diálogos de este libro comienzan, progresan y terminan en un clima de comunicación positivo. Esto se hace para mostrar cómo funciona una comunicación EM. A menudo es útil tener diversos ejemplos para ver cómo puede continuar hasta un final con la decisión y el compromiso de cambiar.

Pero, la realidad no siempre se ve de la manera que queremos y deseamos. A veces uno se bloquea por completo, y debemos aprender y entrenar más. A veces también puede simplemente "aceptar la situación", aceptando que no siempre puede llegarle a la persona a pesar de que se esfuerze.

A veces simplemente estás en el camino correcto. Es solo que no vas derecho, sino que requiere descansos, que retrocedas unos pasos y te retires un poco. Entonces puedes volver a empezar de nuevo en otro momento. Siempre debe responder al estado de ánimo, la perspectiva y el estilo de vida de la otra persona.



Un truco simple es aplicar la imagen de un semáforo donde el rojo representa un bajo grado de motivación, el amarillo un nivel medio y el verde un alto grado de motivación. Se trata de actuar en la conversación en función de la respuesta de la otra persona y en qué etapa del camino hacia una posible decisión de cambio se encuentra.

Comience recordándose a sí mismo que debería intentar retroceder mentalmente cuando la comunicación avanza en una dirección que no es constructiva o cuando su deseo de corregir lo que cree que está "mal" está sucediendo y no puede dominarlo. ¡Respira profundamente para ganar algo de tiempo! Luego, también te ayudarás a lidiar con estos sentimientos fuertes, que, después de todo, están frustrados por el hecho de que otros pueden trivializar y rechazar lo que crees que es importante hacer para limitar la propagación.

Tal vez es hora de detenerse en la luz roja, dejar ir el momento y continuar la comunicación en otro momento. Luego, puede finalizar la comunicación sembrando una semilla de cambio y observar que: *... en este momento no estamos de acuerdo, pero ¿podemos hablar más sobre eso más adelante?* Hagas lo que hagas, es importante que trates de calmarte para que el conflicto no se intensifique.

Siempre trate de detenerse tan pronto como note que termina en viejos patrones de comunicación que no han funcionado antes o si dice cosas como: *¡Tengo razón!* Lo paradójico es que en este momento tienes una sensación de control sobre la situación, pero el problema suele ser que tu relación se verá afectada negativamente a largo plazo cuando "ganes" una discusión de esta manera. Lo que puede suceder es que la otra persona esté de acuerdo en este momento, pero la próxima vez que aparezca este tema, notará que no ha cambiado su percepción o sus hábitos.

Ejemplo de diálogo

Ingemar: En el orden del día de hoy, tenemos un punto sobre si podemos evitar que ocurra el contagio del virus aquí en la oficina.

Niklas: Pero es simple. Si estás enfermo, te quedas en casa. Este virus, es una molestia constante, me cansa tanto...

Ingemar: Entonces, ¿quieres decir que esto será suficiente para nuestros empleados?

Niklas: Sí, ¿qué más podríamos hacer?

Ingemar: ¿Tienes alguna idea de qué más podríamos hacer Anna?

Anna: ¡No!

Ingemar: Entonces quiero escuchar a los otros. ¿Tienen alguna idea?

Nina: Sí, varias en realidad. Podríamos cambiar completamente a reuniones digitales. Quizás socialmente no sea tan divertido, pero luego nos dedicamos a lo que todos están hablando, el distanciamiento social.

Ingemar: ¡Creo que es una idea sabia, y tenemos la tecnología!

Nina: ¿No podemos empezar a planear cómo hacerlo? Algunos pueden necesitar entrenamiento.

Ingemar: ¿Tenemos más sugerencias en este momento?

Nina: ¡Probablemente sea un cambio lo suficientemente grande como para avanzar!

Ingemar: Pero luego seguimos razonando sobre las propuestas de Nina, ahora solo tomaremos las reuniones digitales a futuro cercano. ¿Cómo lo organizamos?

Otras estrategias de comunicación para evitar conflictos sobre cómo cuidarse a sí mismo y a los demás.

Ser breve

Aumenta la posibilidad de mantener la atención y el interés de la otra persona si logra mantener su mensaje lo más conciso y claro posible. Muestra dónde estás parado, tanto en palabras como en acción. Un ejemplo podría verse así:

Olle: Quiero que todos nuestros hermanos y todos nuestros hijos elijan ayudar a la abuela, que realmente no debería arriesgarse a contagiarse, haciendo primero una lista de quién le realizará las compras día a día, y para eso otros tienen que estar de acuerdo sobre quién debería estar de “guardia” y hablar por Skype con ella todos los días. He hecho un borrador de la lista para las “guardias” a partir de mañana.

Tener un enfoque positivo

Recuerde intentar formular lo que quiere, en lugar de lo que no quiere. Más bien pon palabras sobre lo que puedes cambiar que sobre cosas que están fuera de tu poder de influencia. Digamos, por ejemplo: *he puesto una mesa con desinfectante de manos en nuestra sala. ¡Así que ahora lo primero que podemos hacer cuando llegamos a casa es lavarnos las manos!*

Ser específico

Es importante tratar siempre de encontrar y poner en palabras lo que funciona y lo que es bueno. No significa que debas inventar y exagerar la realidad, sino que es posible que tengas que estar alerta, para que la ansiedad y el miedo no brillen contigo. Evita criticar y condenar. Cuando está preocupado e inseguro, es fácil generalizar o pintar escenarios de horror que no han ocurrido. Por lo general, esto puede despertar resistencia y hacer que la persona que desea alcanzar deje de escuchar y que la comunicación tome un giro desafortunado.

El padre de familia quiere ir a Gotland (una isla sueca) y a la casa de vacaciones en Semana Santa. Los otros miembros de la familia, los dos hijos y la esposa, no quieren y afirman que sería una locura teniendo en cuenta el riesgo de propagación del virus.

Una comunicación menos exitosa:

Hijo: ¿No entiendes? ¡Podríamos propagar el virus a la isla!
Papá: ¡Pero tú también tienes que vivir! ¡Sonó diferente cuando le pedimos que renunciara al entrenamiento de hockey sobre hielo! ¡Y cada vez nos ponemos más nerviosos!
(*confrontación, se enfoca en aspectos negativos*).

Hijo: De acuerdo, fui un poco estúpido sobre esto con el entrenamiento, pero cambié de opinión. Solo te defiendes. Después de todo, no se puede razonar con usted (*se siente desanimado, experimenta resistencia, deja de escuchar*).

Papá: (*la comunicación cae en viejos hábitos*): ¡Pero siempre es así! Se te ocurre algo de lo que hablaste con tus amigos, y luego todos deberíamos adaptarnos. ¡Los demás estamos pensando en irnos! Entonces puede quedarse en casa (*amenazando con consecuencias negativas*).

Hijo: Entonces lo hago, ¡quedarme en casa!

Papá: (*papel de experto critico*): Pero piénsalo ahora. Tienes solo 19 años y estudias arte. ¿Qué sabes realmente sobre el contagio del virus? Tu perspectiva es muy limitada. El virus se contagia a través de pequeñas gotas. Si mantenemos una distancia segura en el ferry y vamos en nuestro propio automóvil, ni siquiera es posible contagiar a otros. ¡Y estamos sanos! ¡En la casa tendremos 100 metros hasta el vecino más cercano! ¡No sabes de qué estás hablando!

Y luego una comunicación basada en EM:

Hijo: ¡No creo que debamos ir a Gotland! ¡Podemos transferir el contagio a la isla!

Papá: Puede haber algo en eso. Realmente no sé si estoy de acuerdo contigo, pero aprecio tu compromiso (*se enfoca en el comportamiento positivo*). Al mismo tiempo, me preocupa un poco, porque realmente lo anhelamos y comienzo a sentirme encerrado aquí en el apartamento (*poner las emociones en palabras*). ¿Qué podríamos hacer para reducir los riesgos? (*pregunta abierta*)

Hijo: No creo que sea posible.

Papá: ¿Pero puede pensar esto? Estaré encantado de ayudarlo si lo desea (*pide permiso*).

Hijo: Sí, está bien, ¡pero creo que llegaremos a la conclusión de que sería estúpido e incorrecto!

Papá: Bien, entonces descubriremos más sobre eso juntos.

Hijo: ¡Mira en tu móvil! ¡Ahora el gobierno dice que debemos evitar todos los viajes innecesarios en Suecia!

Papá (*mirando su móvil*): Sí, entonces la pregunta fue resuelta de inmediato. Pero, ¿qué podemos hacer para que sea más tranquilo y más agradable aquí en casa? ¡Gotland tenemos que elegir! Qué hacemos en su lugar. ¡Algo tenemos que hacer!

Poner las emociones en palabra

Se puede evitar provocar resistencia al tener cuidado de poner en palabra los propios sentimientos y tratar de evitar confundirlos con opiniones negativas e interpretaciones de los comportamientos de los demás. Aquí te encuentras con compañeros de trabajo, Santiago y José Luis. Santiago expresa la firme creencia de que la propagación del virus requiere una acción radical. A José Luis le preocupa que Suecia se cierre como lo está haciendo Europa.

Una comunicación menos exitosa:

José Luis: Después de todo, la vida social desaparecería por completo si Suecia cerrara. Todos los días serían aburridos. ¡La gente no lo soportaría! (*es inespecífico, generaliza*).

Santiago: ¡Pero no lo entiendes! ¿Realmente escuchaste lo que dije? Sí, creo que no es razonable que los cafés y restaurantes estén abiertos. ¿Y has visto cuántas personas de más de 70 años están sentadas allí? (*Se siente criticado y cuestionado*).

José Luis: Pero no te das cuenta de que me enoja cuando no entiendes lo triste que puede ser para mí. ¡No tengo una familia con la que pasar tiempo en casa! (*culpa*).

Santiago: ¡Te tomas todo muy personalmente! ¡Se trata de estrategias efectivas! (*se da vuelta*)

Y luego una comunicación basada en EM:

José Luis: Leí que el virus solo se contagia por pequeñas gotas, y que si está a solo un metro de distancia, no hay riesgo de contagio (*es específico*). Aunque sé que eres una persona sabia (*refuerza y se enfoca en un rasgo positivo*), creo que vas demasiado lejos cuando crees que deberíamos cerrar todo.

Yo siento que haría que la vida cotidiana no solo fuera aburrida sino casi difícil de curar (*pone palabras en la emoción*). ¿Crees que es razonable (*pregunta exploratoria*)?

Santiago: Yo creo que sí. Entonces, así es como pienso: todos nos afilamos y mordemos por un tiempo.

José Luis: Pero, ¿qué nos sucede a nosotros que nos volvemos tan solitarios? (*pregunta abierta, exploratoria y sin prejuicios*)

Santiago: Tienes un punto allí. Obviamente, la gente tiene que sobrevivir. Puede durar unas pocas semanas. Entiendo que será una tensión psicosocial, no solo financiera.

José-Luis: ¿Pero cómo lo evitas?

Santiago: Caminando solo (risas). Pero estoy de acuerdo con usted en que debe haber espacios para respirar. Las restricciones no deben ser demasiado cuadradas, y deben ser temporales.

Ser comprensivo y compartir la responsabilidad.

Es más fácil sentir esperanza y deseo de cambio, cuando te encuentras con comprensión y empatía. Asegúrese de que la comunicación vaya en dos direcciones y haga preguntas abiertas, curiosas e incondicionales que no se respondan solo con sí o no. De esta manera, aumenta las posibilidades de que la comunicación fluya bien. Tener discusiones abiertas y respetuosas sobre cómo cuidarse a sí mismo y a los demás durante una pandemia reduce el riesgo de problemas.

Es importante que mantenga la calma y esté abierto a lo que la otra persona dice y piensa. Si se vuelve demasiado intenso, el riesgo es que despierte la resistencia.

La persona puede sentirse presionada y dejar de escuchar. Por ejemplo, si un amigo o familiar se comporta de tal manera que corre el riesgo de contagiarse a sí mismo o a otros, ¡evite criticar o condenar!

En cambio, sea exploratorio y curioso sobre por qué lo hacen. Por lo general, no funciona llamar a alguien demasiado irresponsable para motivar el cambio. Su ego puede sentirse bien en el momento porque ha dicho lo que quería decir pero no afecta al otro. Para la mayoría de las personas, es más fácil hacer cambios si siente apoyo y comprensión. Si hay formas alternativas de ver una situación y la importancia de los involucrados, generalmente es bueno expresarlo. Aunque a primera vista no parece que deba disculparse o asumir parte de la responsabilidad, en realidad puede ser beneficioso para la comunicación curso hacerlo.

Un ejemplo: Nina se encuentra con su tía de 75 años para almorzar una vez por semana. Esta vez ella está tratando de sugerir un poco de precaución para que se reúnan por Skype. La tía está acostumbrada a Skype porque tiene nietos en París.

Nina: Sé que tenemos nuestros hábitos hace mucho tiempo, y las dos somos muy aficionados por nuestros almuerzos (*comprende y comparte la responsabilidad*). Pero, ¿qué dices, tal vez deberíamos comenzar a comunicarnos por Skype por un tiempo? Conozco a muchas personas en mi trabajo en el hospital, ¡y sería horrible si te contagio!

Ofrecer ayuda

Una manera muy concreta de mostrar comprensión de la situación de alguien es ofrecerle intentar y facilitar que la persona en cuestión haga cambios.

Nina del ejemplo anterior, por ejemplo, podría continuar el diálogo de esta manera:

¡Puedo organizar un almuerzo para llevar y ponerlo afuera de tu puerta, así nos comunicamos por Skype, tú desde la casa y yo en el auto afuera!

Sincronización

Hay mejores y peores oportunidades para todo. Si desea aumentar la oportunidad de tener una comunicación gratificante sobre la pandemia y lo que cada uno puede hacer, trate de elegir un momento donde con quien desea hablar no esté estresado, cansado o molesto. Ejemplo: Ernesto es gerente de proyectos. Ha organizado una reunión con otra compañía en Gotemburgo y ha comprado boletos aéreos allí. Mohammed se enoja y, por lo tanto, busca a Ernesto. Señala que la política de la compañía es evitar todos los viajes innecesarios.

Una comunicación menos exitosa:

Mohammed: Has comprado boletos aéreos para la reunión de Gotemburgo la próxima semana. ¡Eso es una locura!

Ernesto: Estoy realmente estresado ahora. Por favor, Mohammed, ¡no puedo hablar de eso ahora!

Mohammed: ¡Pero has cometido un gran error! Por supuesto, nos encontraremos por video llamada. ¡Es la política de la compañía! ¿Cómo puedes cometer una falla como esa (sale por la puerta)?

Y luego una comunicación basada en EM, la mañana siguiente

Mohammed: ¡Vamos! Quiero que nos veamos en mi habitación. Traiga una taza de café (*esperando el momento adecuado*).

Ernesto (*llega Alex después de un rato*): ¿De qué se trata esto?

Mohammed: ¿Podemos hablar de los boletos aéreos? (pide permiso). Sé que hiciste un gran trabajo con la reunión en Gotemburgo y que, como siempre, has pensado en todo (*se enfoca en un rasgo positivo*).

Ernesto: Gracias, pero seguro. Esto de los boletos aéreos fue un fracaso. Probablemente un par de jefes necesiten volar, pero se supone que se trata de ser sensible con el personal que le importa, ¡pero eso no significa que los demás lo necesitamos!

Mohammed: Incluso el sol tiene manchas. Me disculpo por haber quedado de boca abierta ayer, pero había leído una publicación de debate en el periódico de un idiota a un experto autoprogando sobre la propagación del virus, quien argumentó que deberíamos abrir todo y comenzar a viajar de nuevo por completo. ¡Al revés!

Ernesto: Sé lo comprometido que está con este problema y cómo proteger a nuestros empleados y mantener el negocio en marcha, y lo admiro por eso (*se enfoca en los comportamientos positivos y las relaciones laborales*). Su compromiso ha puesto una luz sobre nuestra compañía (*específico y positivo*).

Déjalo pasar

¡Se trata de elegir tus guerras! Esta estrategia tiene mucho que ver con nuestro deseo natural de corregir a los demás y "decir lo que realmente hay" para hacer. A veces es aconsejable elegir activamente dejar pasar ciertas cosas que otros hacen o dicen, especialmente cuando argumentan que no deben cambiar su comportamiento. Algunas cosas que puede ignorar o pasar por alto para alcanzar una meta más alta.

Para motivarte a hacerlo, puedes pensar: ¿qué tan importante es para ti lidiar con esto? En una escala de 0 a 10, ¿qué tan importante es para usted? ¿Es un principio o no? Tampoco es una buena idea plantear el asunto si la otra persona ha tenido un día difícil o se siente mezquino y no quiere lavarse las manos en ese momento.

Ejemplo de diálogo: Déjalo pasar

Lina, de 14 años, no se lava las manos cuando llega a casa.

Peter: ¿No puede ir el abuelo con su canasta de comida?

Lina: Ninguno de mis compañeros de clase hace eso. Estamos totalmente comprometidos a invertir en la escuela y la tarea.

¿Por qué debería necesitarlo entonces? Por cierto, estoy muy cansada después de la prueba de hoy y estoy empezando a tener frío...

Peter (*deja pasar los argumentos*): Está bien, pero ¿hay algo que creas que estaría bien hacer aquí en casa y de lo que quieras responsabilizarte? Puede esperar hasta que te sientas más alerta nuevamente. ¿Todos estamos de acuerdo en que todos los días hacemos algo bueno para ayudar?

Lina: Sí, tal vez.

Peter: ¡Agradable! ¡Cuéntame! ¿Entonces qué?

Lina: ¡Puedo lavarme las manos!

Peter (risa): ¡Inteligente!

Enfocarse en el problema principal

Tienes que saber lo que quieres con la conversación. De lo contrario, existe el riesgo de perderse en detalles o confundirse con los argumentos y disculpas del otro al tratar de desviar la conversación. Deje en claro lo que desea lograr con su comunicación y no pierda de vista el problema

principal. ¡Manténgase enfocado a lo largo de la conversación!

Ejemplo de diálogo: ¡Enfocarse en el cambio de comportamiento!

Pelle quiere que él y su amigo Göran comiencen a ir en bicicleta al trabajo.

Pelle: Ir en bicicleta es lo que podemos hacer para ayudar a reducir la propagación del virus. Dejamos de andar en ómnibus. ¡Es útil y al mismo tiempo una contribución a la lucha contra el virus! ¿Estás de acuerdo? (*enfocarse en el cambio de comportamiento*)

Göran: Pero, ¿realmente ayuda tanto?

Pelle: ¿Qué quieres decir? (*pregunta abierta*)

Göran: Pero estamos sanos, y si tenemos la mínima señal de tener problemas respiratorios, ¡nos quedamos en casa!

¿Quieres intentar continuar? ¿Cuál es problema principal aquí?
¿Es que a Göran le resulta incómodo ir en bicicleta al trabajo y quiere cambiar el tema de conversación, o tiene Göran una opinión diferente sobre el tema? ¿Cómo desea continuar el diálogo, centrándose en el problema principal?

ENFOQUE EM EN PANDEMIAS

- **ESTILO COLABORATIVO Y EXPLORATORIO**

Colabore y explore cómo se ve la persona para cuidarse a sí misma y a los demás en una pandemia

- **ACTITUD ACEPTANTE**

Se enfatiza el derecho de la persona a decidir por sí mismo (autonomía) cuando sea posible.

- **EVOCAR LA PROPIA MOTIVACIÓN DE LA PERSONA**

La motivación aumenta al depender de las propias *necesidades*, *percepciones* y *valores* de la persona. ¿Qué te hace más fácil para cuidarte a ti mismo y a los demás en este momento?

- **COMPASIÓN (en inglés *compassion*)**

Desear que el otro esté bien. Mostrar compasión.

Estilo colaborativo y exploratorio

Es importante crear una relación suficientemente buena o una relación de trabajo en una comunicación sobre cuidarse a sí mismo y a los demás en una pandemia. Una de sus tareas es, además de crear una relación suficientemente segura con la persona, fortalecer la colaboración en torno a la comunicaciónen sí misma y explorar haciendo preguntas. También necesita conocimientos básicos sobre cómo cuidarse a sí mismo y a los demás en una pandemia. Siéntase libre de usar un enfoque EM y el estilo exploratorio. No es necesario que tenga un conocimiento profundo del tema, pero lo hace más fácil si ha seguido leyendo. Un elemento subyacente de la comunicaciónexploratoria es evitar dar consejos no deseados y / o provocar vergüenza y culpa. Una buena regla general puede ser suponer que nadie en la comunicación sabe la respuesta a la pregunta que está discutiendo, pero que pueden llegar a una solución.

Compare estas dos respuestas con alguien que dice ser escéptico de que el hombre no se hace responsable de limitar la propagación.

Ejemplo 1 (sin EM): Obviamente, no ha leído lo suficiente y, por lo tanto, no comprende la gravedad de este virus (*vergüenza y culpa*). ¡Tiene una mortalidad diez veces mayor que el virus de la gripe habitual!

Esta respuesta no invita a la discusión, la colaboración o la exploración, sino que trata a la persona de tonto y hace que no quiera hablar más. ¿Por qué? Porque a ninguno de nosotros nos gusta ser tratados de tontos y cuando lo hacen, respondemos comenzando a defendernos. Se convierte en un duelo de palabras en lugar de un diálogo.

Ejemplo 2 (con EM): Has leído lo que dices y crees que el virus no es tan contagioso y no toma un curso de acción tan grave como la persona contagiada. (*Reflejo, afirmación, consenso*). ¡Cuéntanos cómo te parece!

En cambio, esta respuesta te invita a colaborar y explorar juntos, y por extensión, también se abre para que puedas ver tu opinión un poco más tarde. Cuando no nos sentimos acusados, nos abrimos un poco para poder escuchar la forma en que otras personas ven el asunto.

Enfatizar la autonomía

Es importante recordar que es la otra persona la que elige (por supuesto, cuando sea posible). Proteger el sentido de autonomía del otro es a menudo A y O para no despertar resistencia.

¿Reconoces el sentimiento en ti mismo cuando alguien quiere indicarte que pienses algo o decirte cómo hacerlo? Entonces aparece la defensa: ¡realmente quiero decidir por mí mismo! En este modo, puede recordar cómo se siente, cambiar de pista y dar un paso atrás en la conversación.

Ejemplo de diálogo: Enfatizar la autonomía

Anette y Marie piensan que su amiga Barbro, de 72 años, no está dispuesta a hacer nada para cambiar su estilo de vida, mientras expresa su preocupación por estar infectada.

Anette: ¡Has oído recientemente que un investigador señaló que pueden pasar años antes de que tengamos una vacuna contra el coronavirus!

Barbro: Sí, lo leí. ¡Aterrador!

Anette: Entonces, a la espera de eso, debemos hacer que sea más difícil que el virus se propague, especialmente a los grupos de riesgo.

Barbro: ¡Pero todos los mayores de 70 años no pueden ser un grupo de riesgo! Es un pensamiento tan cuadrado.

Marie: Pero no sabemos cómo se comporta el virus o si cambia, por lo que, en previsión de un mayor conocimiento, puede ser una buena regla general.

Anette: ¿Qué opinas sobre eso? Las conclusiones de los investigadores son difíciles de cuestionar, creo. Ellos son los que saben de esto. Sin embargo, las elecciones de estilo de vida que desee tomar dependen de todos. ¿Qué vas a hacer? (*pregunta abierta para dejar espacio para hablar sobre el cambio*)

Barbro: Sí, sí, probablemente tenga razón, y en realidad decidí no recoger a mis nietos en el preescolar, pero no es divertido, los extraño así que...

Para plantear la pregunta, hacer preguntas que se pueden considerar delicadas, explorar y al mismo tiempo enfatizar la autonomía.

Nunca se sabe si la pregunta sobre su propia responsabilidad durante una pandemia será percibida como delicada por la persona. Por lo tanto, antes de hacer la pregunta, puede ser bueno usar una opinión de transición que explique por qué hace estas preguntas. Debe incluir:

- Explicación. *Ahora me gustaría pedirte ... que ...*
- Información: *Lo que sucede con sus respuestas es que ...*
- Comunicar esperanza: *Esto puede ayudarlo de las siguientes maneras ...*
- Enfatizar la autonomía (cuando sea posible): *¡Esto depende de usted!*

Por ejemplo, diga: *Me gustaría preguntarle... que... usted decide si quiere hablar sobre eso.*

Ahora generalizo, pero generalmente se habla en términos negativos sobre aquellas personas que no son tan conscientes de su propio comportamiento cuando se trata de propagar la enfermedades. Por lo tanto, el enfoque de EM y su componente *compasión* se vuelven muy importantes para que una comunicación sobre el cuidado de uno mismo y de los demás sea buena. El punto de partida del entrevistador de la EM debe ser que la persona hace lo mejor que pueda, tal como usted lo hace. Pueden estar estresados, lo que a veces puede ser. Involucre su compasión en la comunicación y afirme lo que están haciendo. Se sentirá mejor tanto para usted como para la persona.

A pesar de todas nuestras diferencias externas, los humanos no somos tan diferentes después de todo. Todos queremos cosas muy similares, pero es en el enfoque, cómo, que a menudo surge el desacuerdo.

Por lo tanto, cada vez que note que tiene dificultades para comprender a la persona con la que está hablando, tómese unos minutos adicionales y reflexione sobre por qué esa persona se apega a la opinión. ¿Puede haber valores subyacentes que también sean comunes? Si los encuentra y los vincula a algo en su propia vida, usted y la persona pueden encontrar un terreno común en el que apoyarse.

Ejemplo: Usted está hablando en la mesa con una persona que menciona que es necesario que su hijo de 12 años entrene con el equipo de fútbol. Aunque está tosiendo y dando vueltas, y la gente va y viene y a veces puede haber muchos en la sala. Pero el niño con su TDAH enloquecería tanto a la familia como a él mismo.

Una respuesta con el componente compasión puede enfatizar que usted ve que este padre quiere lo mejor para su hijo y que sin entrenamiento de fútbol, sería difícil para su hijo. Piensas lo mismo sobre tus hijos. Al mismo tiempo, está contento de que su hijo mayor solo vea a unos pocos amigos a la vez, y en su casa, para que sus padres puedan asegurarse de que nadie muestre signos de problemas respiratorios.

Escucha activa

Afirmaciones

Preguntas abiertas

Reflejos

Sumarios

Las conversaciones de EM consisten en parte en un enfoque particular y en parte en diferentes habilidades y herramientas básicas de comunicación. Ciertas herramientas casi pueden interpretarse como una base para las conversaciones de EM en sí mismas, ya que juegan un papel crucial en proporcionar espacio para razonar sobre el cambio. Componentes importantes, por ejemplo, son la escucha activa, que consiste en afirmaciones, preguntas abiertas, reflejos y sumarios. Pero debe recordarse que la escucha activa es una herramienta que también tiene limitaciones y que, por ejemplo, las preguntas abiertas y los reflejos no siempre se pueden usar en conversaciones con personas que, por ejemplo, tienen variaciones de la función cognitiva. Más adelante, se describen sugerencias sobre qué hacer cuando las preguntas abiertas no son aplicables. EM es mucho más que preguntas abiertas y reflejos; la esencia es el enfoque de EM y la capacidad de evocar y reforzar el discurso de cambio y las decisiones que conducen al cambio.

Utilizar preguntas abiertas

Las preguntas abiertas comienzan con *cómo*, *qué* y *de qué manera* y con el objetivo de que la persona formule su propia forma de ver la pandemia.

Ejemplo: ¿Qué crees que podemos hacer en la familia para minimizar el riesgo de contagio? No todos en la familia podemos trabajar desde casa, y se supone que los niños deben estar en la escuela.

Otra alternativa a las preguntas abiertas es hacer las preguntas menos abiertas agregando algunas opciones al final. Por ejemplo: *¿Qué crees que podemos hacer en la familia para minimizar el riesgo de contagio? No todos en la familia podemos trabajar desde casa, y se supone que los niños deben estar en la escuela. ¿Deberíamos hacernos un chequeo de salud cada noche, tomarnos la temperatura y mirar cómo está la garganta y cosas similares? Si los niños pueden encargarse de eso, ¿pueden pensar que es un poco divertido poder seguirnos la pista a los padres!*

Cuando no se pueden usar preguntas abiertas, la opción múltiple es un camino a seguir, ya que ese tipo de preguntas a menudo son más fáciles de entender y responder: *¿Crees que sí o no?* Luego explore más a fondo lo que la persona realmente quiere transmitir. Que la persona pueda elegir la activa y favorece el sentimiento de autonomía (decidir por sí mismo).

Las preguntas cerradas generalmente comienzan con los verbos *tienes*, *deberías* o *puedes* y tienen la función de responder con sí o no.

Utilizar reflejos

Dentro de EM, hay varios tipos diferentes de reflejos. El reflejo simple se trata de reproducir lo que la persona ha dicho usando las mismas palabras o sinónimos.

Ejemplo:

Empleado: Deberíamos cerrar las puertas de la entrada y solo dejar entrar a los visitantes con reserva que declararon que están sanos.

Jefe: Solo los visitantes con reserva. Y que estén saludables, según ellos mismos

La forma más avanzada se llama reflejos complejos. Luego de lo que la persona dice agrega una hipótesis y su propósito es profundizar la comunicación / o mostrar empatía.

Ejemplo:

Empleado: Deberíamos cerrar las puertas de la entrada y solo dejar entrar a los visitantes con reserva que declararon que están sanos.

El jefe: Eso nos haría sentir más seguros aquí en el lugar de trabajo.

¡Importante! ¡Use sumarios cortos cuando no sea posible hacer reflejos!

Utilizar sumarios

Sumarios breves y claros siempre son útiles, tanto durante la comunicación como al final de la misma. A veces puede ser más fácil ponerlos en forma de puntos con la ayuda de papel y lápiz.

Otra opción es ofrecerle a la persona que grabe el resumen final en su dispositivo móvil, escriba algunas palabras clave y más. Los resúmenes son una muy buena manera de asegurarse de que la persona y usted se hayan entendido, y evitan malentendidos. Los resúmenes también lo ayudan a recordar de qué ha estado hablando.

Ejemplo: *Entonces, si lo he entendido correctamente, quiere decir que es más importante que los políticos y las empresas asuman más responsabilidad y que nosotros, como individuos, no podemos hacer todo. ¿Eso es correcto?*

Tema: Apatía e indiferencia: "No me importa" o "Es demasiado tarde"

Una comunicación menos exitosa:

Antes de planear la conferencia anual, Stefan y Magnus se sentaron en una mesa grande y hablaron sobre cómo organizarían todo.

Stefan: Creo que nos manejaremos con el ferry finlandés como de costumbre. Hace que sea más fácil tener a todos en el mismo lugar y es más económico que llevarlos a todos a una sala de conferencias. Y tenemos menos de cincuenta participantes, por lo que está bien desde el punto de vista del control de contagios. Luego debemos mantenernos unidos durante el viaje, ¡y es de ida y vuelta el mismo día!

Magnus lo fulmina con la mirada: ¿Deberíamos continuar con eso? Suspira antes de continuar: el ferry es bueno si alguien en realidad va a alguna parte, pero es bastante absurdo estar en un ferry con muchos otros a bordo. Podemos estar en casa y

preguntar si el ferry incluso sale. Y pensar qué sucede si ponemos en cuarentena a Mariehamn. ¡Todo va muy rápido ahora!

Stefan se estremece con el tono brusco de Magnus: ¿Sabes qué? Piensas en lo que tú quieres. Me han encargado planificar una conferencia tan buena como sea posible y tengo la intención de hacerlo. Los participantes siempre han apreciado ir en el ferry y la gente se siente bien de que algo sea como siempre. Tenemos mucho que planificar, entonces, ¿por qué gastar tiempo y energía en cambiar algo que funciona? Quiero reservar el ferry y poder continuar con el trabajo de planificación.

Mientras Stefan ha estado hablando, Magnus desinteresado miró el reloj y cuando Stefan está en silencio, dice: Entonces, ¿cree que es más importante que la conferencia se realice de la forma habitual según la situación y hacer todo lo posible para evitar que las personas se contagien, a nosotros mismos o a otros?

Stefan se enoja: Todos hablan de salvar al mundo, pero ¿cuándo debemos darnos cuenta de que ya es demasiado tarde? Sin embargo, no podremos prevenir el contagio al cien por cien, por lo que no pretendo dejarme guiar por los miedos y la histeria. Hasta que llegue el último día, tengo la intención de seguir dirigiendo nuestra empresa y hacerlo lo mejor posible.

Magnus golpea tres veces sobre la mesa y continúa: ¡Claro, el mundo se hundirá si la gente piensa como tú! Nadie dice que deberías acostarte y morir. Más bien, queremos que asumas la responsabilidad directamente. Hacemos esto pensando en los riesgos de contagio en relación con nuestra conferencia, no haciendo la vista gorda a la realidad.

¡Tú eres quien cierra los ojos, Magnus! Stefan exclama. El continúa: Cierra los ojos cuando crees que nuestra conferencia hace la diferencia. Lo que propongo está en línea con lo que dice la autoridad de salud pública. Por lo tanto, estoy totalmente desinteresado en tener una comunicación con usted sobre esto, porque solo desea hacer gestos sin sentido en lugar de hacer la mejor conferencia posible. ¡Estoy enviando una solicitud de reserva por correo electrónico ahora a la compañía de ferry y puedo tomarla en mi conciencia para que pueda pensar que ha hecho todo lo posible para evitar un riesgo que no está de acuerdo con los expertos!

Y luego una comunicación basada en EM:

Antes de planificar la conferencia anual, Stefan y Magnus se sentaron en una mesa grande y hablaron sobre cómo lo organizarían.

Stefan: Creo que nos manejaremos con el ferry finlandés como de costumbre. Hace que sea más fácil tener a todos en el mismo lugar y es más económico que llevarlos a todos a una sala de conferencias. Y tenemos menos de cincuenta participantes, por lo que está bien desde el punto de vista del control de contagios. Luego debemos mantenernos unidos durante el viaje, ¡y es de ida y vuelta el mismo día!

Magnus le pregunta a Stefan: Claramente, los beneficios de la conferencia son reunir a todos de una buena manera y garantizar que mantengamos nuestro presupuesto. ¿Estaría bien si también consideramos las consecuencias del riesgo de contagio?

Stefan (molesto): Bueno, podemos hacer eso.

Magnus pregunta: ¿Cuáles crees que son aspectos importantes de contagio a considerar en la conferencia actual?

Stefan: Antes, hemos hablado de que es aceptable que la conferencia se realice de la misma forma que siempre han sido nuestras conferencias de este tipo. ¡Y tenemos menos de cincuenta participantes!

Magnus asiente y se pregunta: ¿Cuándo hablaste sobre eso la última vez, qué dijiste?

Stefan suspira con facilidad y responde: dijimos que dado que vamos y venimos el mismo día, nos mantenemos unidos y somos menos de cincuenta personas, no violamos ninguna directriz. Aterrizamos en invertir para hacer la conferencia lo mejor posible en lugar de tratar de evitar todos los riesgos al cien por ciento. Magnus asiente: Entonces dijiste que debemos correr algunos riesgos.

Stefan: Puede sonar extraño decirlo de esa manera. Por supuesto, es importante que sea lo más libre de riesgos posible, al mismo tiempo que sea bueno para la empresa y para nosotros.

Magnus: Estoy de acuerdo en que deberíamos hacer la mejor conferencia posible. Algo que me pregunto es si una buena conferencia necesita entrar en conflicto con una conferencia libre de riesgos. ¿Qué dice acerca de la idea de no realizar la conferencia en vista de la situación y hacer una reunión por video llamada y establecerla, pero al mismo tiempo enfatizar que tan pronto como la situación vuelva a ser normal se realizará, la gente sabrá que luego espera esta oportunidad? Seguro que es un evento importante y muy divertido para muchos.

Magnus se pone de pie: ¿Debería contarte más sobre cómo lo pensé?

Stefan asiente y dice: ¡Qué impresionado estoy! Has pensado varios pasos adelante.

*Evocar discurso de cambio y usar preguntas de escala
"Importante" y "Confianza"*

Las preguntas de la escala ("¿Qué tan importante es para ti...?"
Y "¿Cuánta confianza tienes en tu capacidad para hacer eso?")
Se pueden aclarar en las conversaciones dibujándolas en papel e
ilustrando con figuras como "emoticonos". Aquí hay un
ejemplo: *¿Qué tan importante es para usted reducir el riesgo de
contagio del virus al trabajar desde casa? ;1 significa nada
importante y 3 significa muy importante!*

1 2 3

Capturar la voluntad de cambiar

A menudo no ignoramos ni notamos el razonamiento sobre el
cambio, lo que en la entrevista motivacional se llama discurso
de cambio. Se nos escapa si estamos demasiado concentrados
en los problemas o en la comunicación para avanzar en la
dirección que deseamos. El punto es capturar la opinión del
otro sobre el asunto, sus propias ideas, deseos, razones o
necesidades, lo que puede llevar a que pueda dialogar y llegar a
un compromiso sobre cómo cuidarse a sí mismo y a los demás.

Aquí está la idea de que tan pronto como la otra persona diga
algo en la dirección correcta, no importa cuándo llegue, debe
prestarle atención. De esta manera, puede evitar centrarse solo en
lo que es problemático o provoca resistencia. Se trata de no
perder el deseo de cambio que puede existir dentro de la persona,
por pequeño que sea. El otro puede demostrar que expresa dudas
de que lo que ha hecho es absolutamente justo y correcto o
cuestiona su propia actitud ante el problema o tiene pensamientos
en una nueva dirección positiva.

Es posible que deba entrenarse para prestar atención, escuchar y capturar el discurso de cambio. Una vez que lo haya identificado, puede usar reflejos o preguntas para reforzar y permitir que la persona hable más sobre un posible cambio. Por ejemplo, puede ser un cambio de actitud o un nuevo comportamiento cuando se trata de asumir la responsabilidad en una pandemia.

Ejemplo de diálogo 1: Evocar y capturar el discurso de cambio

Marie, de 16 años, y su madre Malva hablan sobre la actitud de Marie para organizar sus estudios a distancia para que puedan caminar todas las tardes, esto para mantenerse al día y salir una hora al día ya que ambas están trabajando y estudiando desde casa.

Malva: ¿Qué dice acerca de organizar sus estudios de forma muy parecida al horario del curso en la escuela, para que podamos caminar una hora al día juntas? *(pregunta abierta)*

Marie: Sí, eso estaría bien. Necesito a alguien que me mantenga organizada ahora que los maestros de la escuela no lo hacen. Pero se siente un poco cuadrado al mismo tiempo. *(Aquí es importante prestar atención a la primera parte de la oración, es decir, Marie ha pensado que probablemente sería bastante lógico. Esto es exactamente lo que debe capturar, afirmar y preguntar más).*

Malva: Eso sería bastante bueno, dices. Dime, ¿cómo lo piensas? *(refleja, hace una pregunta abierta para tratar de evocar la voluntad de cambio y las propias ideas de la hija).*

Marie: ¡Necesito a alguien que me empuje a salir! ¡Así que te ruego que seas una madre estricta!

Malva (*se ríe*): Bueno, tal vez yo también estoy un poco cómoda. Entonces, ¿estamos de acuerdo en que organice un horario para sus estudios a distancia para tener una hora en la tarde para salir a caminar juntas? ¡Digamos las tres en punto todos los días!

Marie: Esta bien ¡Y de ahora en adelante quiero que me llamen la hija sensata!

Una semana después, Marie quiere dejar de caminar.

Malva: Has cambiado. ¿Cómo estás? ¡Cuéntame!

Marie: Ha empezado a ser aburrido.

Malva: Entonces, ¿cómo? (*Tenga en cuenta que Malva le pregunta a Marie qué piensa Marie antes de comenzar a hablar*)

Marie (*se cruza de brazos y se ve a la defensiva*): No sé... (Se calla)

¿Cómo le gustaría continuar esta conversación?

Piensa en cuál es tu objetivo con la conversación. Puede ayudarlo a mantenerse en el camino. Si su propósito es demostrar que Marie es perezosa, no puede mantener un acuerdo, puede ser fácilmente una lucha sobre quién tiene la razón y puede terminar en cero nuevamente. Aquí, el objetivo es crear una comunicación que pueda conducir a pensamientos y hablar sobre el cambio y prestar atención a varios signos de cambio. La estrategia básica es capturar solo el deseo de cambio y, al mismo tiempo, dejar pasar las cosas en la dirección "incorrecta". Para hacer frente a esto, es de gran ayuda que aprenda a detener su propio *reflejo de corrección* (*vea la lista de contenidos*).

Tal vez se sienta un poco más fácil si te recuerdas que el objetivo principal de la comunicaciones entablar un diálogo que culmine en un consenso, no convencer para ganar la discusión o señalar

con toda la mano: ¡Ahora haces lo que te digo! Claro, puede ser necesario ser duro a veces, y puedes elegir serlo cuando sea necesario. Puede ganar la pelea por el momento, pero probablemente necesite equiparse para una larga guerra en el futuro, si tiene la intención de mantener su posición "ganadora". A menudo, a la larga, la relación se vuelve tensa y sufre daños. Entonces, ¿cómo lo puedes hacer en su lugar? Bueno, al sentir curiosidad por las dificultades del otro y prestar atención a la voluntad de cambiar. Se trata de fortalecer tan pronto como aparezca. Las palabras clave que son muy útiles son:

¡Cuéntanos más al respecto! Regresamos a Marie y Malva:

Malva: Teníamos un acuerdo que íbamos a caminar juntas todos los días.

Marie: ¡Pero estoy tan cansada de las clases a distancia!

Malva: ¡Siempre estás cansada! Y cuando no estás cansada, ¡es otra cosa!

*¿Qué puedes decir en su lugar? Digamos, por ejemplo: **Estás cansada y, al mismo tiempo, pareces apreciar nuestros paseos. ¿Cómo podemos solucionarlo juntas?***

Ejemplo de diálogo 2: Evocar y capturar la voluntad de cambiar

Leif está cansado de que los socios de Otto cuestionen la probabilidad de que se queden en casa y por un tiempo abandonen su socialización activa en el restaurante del mismo barrio donde viven. Otto tiene más de 70 años y tiene asma.

Leif: Prometo no criticarte ahora (*detiene su reflejo de corrección*) pero tengo curiosidad. ¿Qué pensaste, cuando fuiste al restaurante del barrio anoche y te sentaste allí durante gran parte de la noche? (*pregunta abierta*)

Otto: ¡Fue algo impulsivo!

Leif: Pero cuéntame más. ¿Cómo te fue? (*detiene su reflejo de corrección, pregunta abierta*)

Otto: Bien, estaba cansado y triste después de una pelea con Åke, el gerente de proyecto en el trabajo que realmente no me apreciaba. ¡Un truco realmente injusto!

Leif: Está bien. Entiendo pero hay otras formas de consolarte. ¿Qué podrías haber hecho en su lugar? (*pregunta abierta*)

Otto: ¡Tengo sentimientos de culpa por esto! Además, ¡el restaurante estaba casi desierto! ¡Una experiencia extraña!

Leif: ¡Lo hecho está hecho! Pero, ¿qué podría haber hecho para lidiar con su decepción después del trabajo? (*evitando su reflejo de corrección nuevamente, enfocándose en ayudar a Otto a encontrar alternativas*)

Otto: ¡Llorar sobre tu hombro, tal vez!

Leif: (*risa*): ¡Bueno Otto! Pero en serio, esto volverá a suceder. Es posible que necesite obtener más formas (*continúa ayudando a Otto a encontrar alternativas y brinda espacio para el discurso de cambio*).

Otto (*con una gran sonrisa*): ¡Puedo gritarle! No, está bien, en serio ahora: me doy cuenta de que tengo que hacer de esto una situación de aprendizaje. Porque estoy realmente avergonzado. ¡Respirar profundo! ¡Llamarlo y hablar con usted! ¡Una ronda en el gimnasio! ¡No, tampoco es posible! ¡Pero una caminata rápida con distancia de seguridad a todos los demás viejos y frágiles! ¿Qué tal eso?

Leif (*con una sonrisa*): ¡Probablemente funcione!

Proporcionar espacio para la planificación y el compromiso.

La planificación y el compromiso pueden hacerse ventajosamente en forma de puntos con palabras simples y concretas. Deben basarse en un objetivo claro y dividirse en submetas. Que un compromiso sea concreto también es

importante, para que no haya malentendidos entre usted y la persona (vea un alto nivel de motivación en el registro).

Ejemplo de diálogo

Anders: Se dice que el uso de alcohol en las manos es realmente efectivo. ¡Pero lo olvido, tanto en el trabajo como aquí en casa!

Hanif: ¡Pero coloque el alcohol en un lugar donde se tope con el!

Anders: ¡Sí, eso es lo que necesito!

Hanif: Entonces, ¿dónde vas a colocar el alcohol para que lo veas inevitablemente?

Anders: En la mesa del pasillo de mi casa, donde puse las llaves del auto. Y en el trabajo en la computadora, ¡lo que significa que puedo organizar mi propio desinfectante para las manos!

Hanif: ¡Debería funcionar bien para una persona astuta como tú!

Resistencia, prevenirla y manejarla

La resistencia se define en EM como algo que sucede en la relación cuando uno intenta persuadir o convencer al otro acerca de algo. El reflejo de corrección es algo que podemos reconocer fácilmente. Se trata de nuestra forma de responder, cuando sentimos que estamos en lo correcto y lo otro está mal. Entonces queremos probar esto discutiendo, confrontando o tratando de inducir culpa y vergüenza. Es el reflejo de corrección el que parpadea rápidamente cuando nos sentimos desafiados por algo que la otra persona dice o afirma: *Esto es lo que no puedes decir, debes entender eso... O: Escúchame, ahora creo que deberías. ..*

Reflejo de corrección: despierta la resistencia

Ejemplos de comportamientos que pueden despertar y aumentar la resistencia son cuando entras en una comunicación con oraciones preconcebidas en lugar de con curiosidad sobre cómo piensa y razona el otro o cuando intentas persuadir, convencer o confrontar sin preguntar cómo lo ve la persona con la que está hablando, por ejemplo, el papel de la persona y su propia responsabilidad en la propagación de una pandemia. La argumentación y la audición, así como los consejos y sugerencias que llegan demasiado pronto, a menudo despiertan resistencia. Del mismo modo, una lectura y una actitud acusatoria, la afirmación de las propias hipótesis, la rigidez, la crítica y la culpa pueden dificultar la conversación. Estas son reacciones muy comunes y bastante normales cuando te preocupa que las personas no parezcan entender o mostrar responsabilidad. El único problema es que probablemente no lo alcanzarás. En lugar de un diálogo, se convierte en un duelo de palabras entre ustedes. El otro no te escucha, ni tú escuchas lo que intentan decir.

Para que pueda prevenir y manejar la resistencia, es necesario que comience a mirar un poco más cerca de usted y de sus propios patrones de reacción. Una condición para que puedas alcanzar, es decir, involucrar al otro, es que entiendas cómo te comunicas y te percibes a ti mismo.

Cuando lo que haces normalmente produce los resultados deseados, puedes continuar como siempre. Pero cuando ese no es el caso, puede que tenga que hacer algo radicalmente diferente. Una vez que haya descubierto lo que no funcionó, a menudo es una buena idea tomar un descanso y pensar en el siguiente paso. Recuerde que si las voces elevadas o la persuasión no han funcionado antes, probablemente tampoco funcionará ahora. Haz lo que funcione para calmarte en el momento. Por ejemplo,

respire profundamente antes de comenzar a usar las nuevas estrategias de comunicación para manejar la resistencia.

Detener el reflejo de corrección

Tu peor enemigo cuando se trata de despertar la resistencia es tu propio reflejo de corrección. Puede tener un efecto negativo inmediato y excelente, y a menudo es lo más importante sobre lo que debe tener control antes de poder hacer una comunicación sensata. Pero también hay más estrategias que puedes usar. El reflejo de corrección cobra vida rápidamente cuando escuchas a alguien decir cosas o hacer algo de una manera que crees que está completamente mal. Te enojas, te entristeces, te molestas y quieres discutir directamente en contra. Como la reacción es solo reflexiva, es muy difícil prevenirla. Si intentas corregir lo que crees que son opiniones "incorrectas", inmediatamente despiertas el reflejo de corrección de la otra persona, y generalmente estás rápidamente dentro de la disputa exacta que querías evitar.

¡Asegúrese de intentar detener el reflejo de corrección a tiempo! Una buena manera podría ser permitir que los temas cargados pasen (posiblemente), se retomen en una fecha posterior. Centrarse y volver al problema principal puede ayudarlo a mantener la calma y reducir la resistencia de la discusión. Use sumarios o reflejos recurrentes en la conversación. Te ayuda a sintonizar que estás en el camino correcto. Asegúrese, cuando sea posible, de enfatizar repetidamente la autonomía, es decir, el derecho de la persona a su propia opinión. Muestre su posición y, al mismo tiempo, esté preparado para comprometerse de manera que tanto usted como la persona sientan que existe compasión y cuidado mutuos. Recuerde pedir permiso (¿Puedo decírselo? ¿Puedo hacer una sugerencia?), antes de dar sugerencias o nueva información.

Una forma de ayudarse es recordarse que lo que dices en este momento en efecto, probablemente tendrá el efecto completamente opuesto al que desea.

Cuanto más discutas sobre algo, más discutirá la persona con la que hables. En lugar de un diálogo, terminas con una discusión sobre quién tiene razón o no. Aquí hay algunos ejemplos de cómo puede sonar el reflejo de corrección:

- Usted quiere persuadir y decir: *¡Este virus es peligroso! Es diez veces más mortal que el virus de la gripe.*
- Usted presiona: *¡Realmente debería actuar de manera más inteligente y ser un ejemplo para sus empleados!*
- Usted apela: *Por favor, haga lo que le digo. ¡Absténgase de ir al gimnasio! Sé cuánto quiere hacer ejercicios, pero para mí, es solo cuestión de tiempo.*
- Usted sobrecarga de información negativa para que la otra persona se preocupe y cambie: *¡Cada vez que va innecesariamente, pone en peligro a una persona mayor!*
- Usted culpabiliza: *¡no parece importarle su salud ni la de nadie más!*

Cómo manejar el reflejo de corrección

Cuando sienta que su reflejo de corrección se ha despertado, haga una pausa por un momento y preste atención a sus sentimientos de frustración y su deseo de cambio. Normalice lo que siente y piensa: *Esto es en realidad una señal de amor y compromiso con mi entorno y nuestro futuro común, ¡pero aun así está mal!* Sobre todo, recuerde la paradoja: ¡cuanto más intente convencer y persuadir con poca motivación, más refinará sus argumentos contra el cambio y más fuerte será la resistencia! También puede trabajar activamente para detener

y controlar su reflejo de corrección utilizando las siguientes estrategias:

- Aprenda a identificar qué desencadena su reflejo de corrección.
- Afírmese a sí mismo. Sus fuertes sentimientos se deben a que tiene un compromiso genuino de asumir la responsabilidad de detener la pandemia.
- ¡Respire! Tómese un minuto para usted o haga lo que sea necesario para recuperar la tranquilidad y no perder el control.
- Escriba una pequeña nota recordándole esto antes de comenzar a hablar sobre un tema cargado.
- Solicite permiso para enviar sugerencias, consejos o comentarios.
- Prepare lo que quiere decir y use la herramienta “Información en diálogo” que encontrará en la lista de contenido.
- Escuche durante al menos un minuto sin interrumpir. Puede parecer simple, pero trate de permanecer en silencio durante un minuto entero cuando la persona que está frente a usted está reflexionando sobre cosas que experimenta como completamente locas.
- Resuma lo que ha escuchado y solicite confirmación de que ha percibido la situación correctamente.

Una persona que es consciente de su propio potencial de influencia para detener el contagio a menudo puede descubrir que sabe más que cualquiera que piense de manera diferente sobre este tema. La desventaja es que el deseo de corregir, dar consejos e intentar convencer provoca exactamente lo que desea evitar, es decir, la resistencia.

Si comienza a discutir, lo más probable es que termine en una discusión que no lleve a nadie a ninguna parte. En cambio, puedes decir algo como: *¿Cómo podemos resolver esto juntos? ¿Qué ganamos al estar de acuerdo? ¿Hay algo que podría ser mejor para todos nosotros sí...?*

Una manera menos buena: un ejemplo

Saber afirma que la vecina Britt es un mal ejemplo para todos en el barrio cuando invita a sus viejos padres a cenar a casa los domingos y les permite pasar el rato no solo con sus nietos, sino con cualquiera que vaya a la casa.

Britt: *¿Quieres decir que estoy poniendo en riesgo a mis padres?*

Saber: *¡Pero entiendes que sí! ¡Ambos tienen más de 70 años!*

Britt: *¿Pero tú mismo, entonces? ¡He visto cómo llevas a tu vieja madre al centro de salud!*

Saber: *¡Fue una emergencia!*

Britt: *(interrumpe casi de inmediato): ¡Eres un moralista, ocupado con pequeñas cosas! Y no ves lo que haces que se desvía de todo lo que afirmas que es tan importante. ¡Mis padres son saludables! Y necesitan salir. ¡Se trata de su salud mental!*

Saber: *¡Pero no escuchas! ¡Solo te estás defendiendo! Sé todo eso, pero todas las formas de prevenir que los viejos se contagien son importantes; ¿entiendes?*

Britt: *¡Claro, pero tú, que tienes cuatro hijos! ¡Quién corre el viento en busca de olas, entrenamientos y clases de música y quién va en autobús! ¡Habla sobre contagiar a otros!*

¿Cómo puede sonar la resistencia en una comunicación sobre pandemias?

La resistencia puede sonar diferente y a menudo contiene sentimientos muy fuertes: *¿No sabes cómo me siento? O: ¡No tomas nada!* A veces es especialmente notable en la

comunicación no verbal que la persona con la que estamos hablando "desaparece"; "Se aleja", se mueve o se distancia. Las señales de que ha aumentado la resistencia aparecen cuando las respuestas de la persona con la que está hablando comienzan: Fijo..., pero... o: Sí, pero... Cuando aumenta la resistencia, hay varias herramientas de EM para manejarla.

Cuando lees sobre cómo puedes manejar la resistencia, puedes sentir que es injusto que necesites trabajar contigo mismo y cambiar tu estilo de conversación. ¿Pero qué opciones tienes? Ya has tratado de discutir, corrige lo que crees que es ignorancia y razonamiento extraño, así como muchas otras estrategias de ese tipo, sin que salga como quisieras. ¡Ahora es el momento de actuar de manera diferente!

Para manejar la resistencia con una comunicación motivadora, el primer paso es detener su reflejo de corrección, porque es solo entonces cuando puede comenzar a comprender lo que la otra persona piensa y razona. El siguiente paso es hacer un resumen y hacer una pregunta para continuar. Otra forma podría ser pedir permiso para informar en el diálogo, de modo que de esta manera se cree un posible cambio más adelante. La resistencia puede sonar así: *¡Estás exagerando! Se resolverá. La nueva vacuna es la solución. ¡Este siempre ha sido el caso en la historia! O: ¡El contagio del virus debe resolverse a nivel político, no por nosotros, la gente común que hace muchos sacrificios!*

Recuerda que la resistencia que levantas con mayor frecuencia es tu primer y peor enemigo cuando se trata de tratar de mantener una buena comunicación sobre tu propia responsabilidad en una pandemia. Pero puede ser bueno saber que la resistencia es natural en todo tipo de cambio. Esto se aplica tanto a usted como a la mayoría de las personas. Esto se debe a que nuestros cerebros están diseñados simplemente para reducir el consumo de energía

mientras funciona. Por lo tanto, crea atajos elaborados basados en la ley de menor resistencia; es decir, se forman hábitos de comportamiento. El cerebro crea rápidamente un hábito, y es cuando queremos cambiar estos hábitos que se requiere energía cerebral.

Se vuelve especialmente difícil si las recompensas por el nuevo hábito no llegan de inmediato, sino que demoran algunos días, semanas o meses. La recompensa está demasiado lejos en el tiempo para atraer el cambio. Luego pisamos el freno, no quiero, no puedo. Nos negamos totalmente, entramos en el encierro. Así es para todos nosotros. Por ejemplo, compare cuán difícil puede ser comenzar con nuevos hábitos de ejercicio, aunque sepa lo bien que eventualmente se sentirá y lo importante que es para su salud.

El primer paso para una buena comunicación es que cambie su propia forma de expresarse. El propósito es evitar despertar la resistencia del otro antes de escucharte, lo que tienes que decir. Mientras su entorno sienta una fuerte resistencia a lo que tiene que decir o la forma en que lo dice, no tiene grandes posibilidades de llegar a su mensaje.

Ejemplos de resistencia que pueden surgir con quien estás hablando:

- te interrumpe
- argumenta en contra
- cambia de tema cuando se habla de cambio
- degrada tus puntos de vista
- es escéptico y suspicaz
- te ignora

- muestra que no están de acuerdo con usted, con su lenguaje corporal completo
- no quiere escuchar
- silencio
- se retira

¿Reconoces algunos de estos comportamientos en otros cuando hablas sobre temas cargados como puede ser asumir la responsabilidad al cuidarte a ti mismo y a los demás?
 ¡Definitivamente! Ahora es una situación delicada. Es importante que tenga en cuenta y no aumente la resistencia. Entonces se le puede pedir que cambie el estilo, la actitud y el enfoque de la conversación. Comienza por verte y escucharte a ti mismo, cómo hablas. ¡Es crucial! Su atención, su actitud, su empatía, su voluntad de cooperar y razonar, todo es importante si quiere llegar.

¡Pedir permiso y enfatizar la autonomía es la mejor manera de prevenir conflictos en una comunicación sobre la propia responsabilidad en caso de una pandemia y, en cambio, sembrar una semilla!

Tema: Impotencia: “No hay nada que pueda hacer”

Una comunicación menos exitosa:

Ingemar se queda después de un seminario donde se han discutido los virus y la salud pública, y muchos de los otros estudiantes se han centrado en cómo pueden marcar una diferencia en la salud pública en su futuro rol profesional.

La profesora Barbro ve que Ingemar se demora y va hacia él:
 ¿Cómo experimentaste el seminario de hoy?

Ingemar la mira, duda por un momento y dice: Bueno, creo que estos son asuntos importantes y grandes. Pero siento que fue

poco lo que se nos impuso como individuos. Parece que vamos a cambiar toda una industria cuando llegemos a la vida laboral. No es lo más fácil ser nuevo en un lugar de trabajo y, al mismo tiempo, venir y exigir que quienes tienen más experiencia comiencen a hacer las cosas de una manera completamente nueva.

Barbro levanta las cejas mientras Ingenmar habla y dice: No debe decepcionarse con un poco de dificultad. Por supuesto, puede ser difícil venir y exigir un cambio. Pero en tal situación, habrá que tomar partidos. No puedes dejarlo a la próxima generación. Desea que sea un buen futuro para usted, sus hijos y nietos.

Ingenmar mira hacia otro lado antes de responder: Por supuesto, quiero un buen futuro. Soy sobre todo yo, que no estoy seguro de qué puedo hacer cuando soy nuevo, estoy a prueba y la mayoría solo intentará aprender de qué se trata realmente el trabajo.

Barbro se encoge de hombros fácilmente. Nadie sabe lo que pasa antes de que lo hagas, dice ella y continúa: Da miedo hacer lo correcto a veces. Sin embargo, que de miedo no significa que no sea lo correcto.

Ingenmar asiente y no dice nada.

Barbro continúa: Todos pueden hacer cualquier cosa. Se trata solo de conducir, probar y pelear. Todos deben tirar la paja al montón y hacer lo mejor que puedan. No funciona recostarse y dejar que otros tomen toda la carga. Tienes que encontrar qué puedes hacer exactamente. Tienes más poder del que piensas y puedes marcar la diferencia. Tampoco tienes que esperar hasta después del grado. Es tan bueno comenzar ahora. Los virus son una amenaza aguda y es bueno que haga todo lo que pueda en este momento.

Ingenmar se siente muy pequeño y dice: Simplemente no sé qué puedo hacer exactamente. No estoy seguro si puedo contribuir con algo especial.

Barbro pone su mano sobre su hombro y dice: Sabes que eso es basura. Todos pueden hacer cualquier cosa. ¡Solo inténtalo! Seguramente se te ocurrirá algo que puedas hacer. Ingemar agradece y se va, ahora más angustiado que antes de que comenzara la conversación.

Y luego una comunicación basada en EM:

Después del seminario sobre objetivos globales, la profesora Barbro ve que uno de los estudiantes se demora. Ella se acerca a él y le dice: ¿Cómo experimentaste el seminario de hoy? Ingemar expresa dudas sobre lo que puede aportar y Barbro pregunta: ¿Hubo alguna de las diferentes sugerencias que mencionaron tus compañeros de clase que crees que podría ser adecuada para ti?

Ingemar frota una mancha en un lugar de la mesa que esta junto a él y dice:

Realmente no lo sé.

¿Quieres decirme de qué maneras diferentes recuerdas que propuso la clase?, se pregunta Barbro.

Mmm, dice Ingemar. Hablaron sobre cosas que podemos hacer como individuos y se centraron en esto con prácticas de higiene. Luego también hablaron sobre cómo en nuestros futuros roles profesionales deberíamos poder investigar sobre virus e involucrarnos en el trabajo de salud pública, también a nivel internacional.

Barbro asiente: Eso es todo. Eso es lo que estaba pensando también. ¿Hay alguna sugerencia de la que le gustaría hablar un poco más para ver si podría ser algo que funcione para usted?

Ingemar frota una mancha en un lugar de la mesa al lado de la primera: No entiendo qué hacer para contribuir a este nivel. Investigar se siente distante y afecta el trabajo de salud pública: ¡nadie me escuchará!

Barbro responde: Por lo tanto, se siente demasiado grande para comenzar con esas alternativas. ¿Se sentiría mejor si luego nos centramos en lo que puede hacer usted mismo como persona privada o lo que podría hacer como individuo en su próximo rol profesional?

Por lo tanto, se siente demasiado grande para comenzar con esas alternativas. Debería Ingemar asentir pero está callado y mira hacia la mesa nuevamente. Barbro pregunta: Me gusta hablar sobre diferentes alternativas con usted y creo que es bueno que empecemos por lo que le gustaría ver. ¿Le gustaría pensar en lo que puede hacer como persona privada o en su próximo rol profesional?

Ingemar se encuentra con la mirada de Barbro y responde: Me llevará un tiempo trabajar de verdad.

Barbro está callado y esperando

Después de un tiempo, Ingemar dice: Sería bueno ver lo que puedo hacer como persona.

Barbro asiente y dice: Suena genial comenzar con lo que puedes hacer como persona. Hay muchas posibilidades de mirar al otro cuando salgas al trabajo. Creo que suena genial que quieras comenzar con lo que podrías hacer ahora. ¿Qué crees que hay para las diferentes opciones posibles? Mencionaste higiene.

Ingemar asiente y dice: Creo que una idea podría ser contarte lo que sé sobre la importancia del lavado de manos para mis hermanos pequeños.

Barbro: ¿Está bien si doy un consejo sobre cómo pienso habitualmente? Ingemar dice que sí y Barbro continúa: por lo general, creo que puede basarse en lo que da el mayor efecto o en lo que se siente más fácil de implementar. ¿Qué opinas sobre eso?

Ingemar asiente un poco. Eso suena bien. Creo que podría querer hacer lo que realmente eliminaré.

Barbro asiente alentador. ¡Creo que eso suena genial! Lo que hace la mayor diferencia, no importa cuán grande o pequeño

sea, son los cambios que realmente suceden. ¿Hay algo más que pueda hacerte más fácil?

Ingemar piensa y responde: Quizás forme un grupo de Facebook: Los estudiantes dan consejos sobre cómo prevenir el contagio del virus.

Barbro le sonrío y le dice: ¡Suena como un plan súper glorioso!

Ingemar le devuelve la sonrisa y abandona el aula pensando en qué más podría hacer para minimizar el contagio del virus.

Pedir permiso para sugerir soluciones

Siempre debe pedir permiso antes de sugerir soluciones. La excepción es si la persona lo solicitó directamente. Preferiblemente dé varias opciones y deje que la persona elija la opción que más le convenga. Describa las opciones con palabras simples y concretas. Si no puede ofrecer diferentes opciones: presente la opción que puede ofrecer y explore cómo la ve la persona. Enfaticé la autonomía, es decir, es la persona quien decide:

Tengo la impresión de que no está seguro si realmente puede hacer algo como individuo cuando se trata de un problema tan grande como cuidarse a sí mismo y a los demás en una pandemia. ¿Estaría bien si te dijera cómo pensé acerca de esta pregunta?

Hay momentos en que siente que los conflictos que han surgido en la familia o en el lugar de trabajo están al borde de lo que puede hacer: tiempos difíciles, cuando el reflejo de corrección golpea con toda su fuerza y no puede controlarlo. Es posible que deba hablar sobre cuestiones como las formas de limitar la

interacción física con los demás, cómo aprender a usar una aplicación para comunicarse o cómo responder a las personas que niegan por completo que esté ocurriendo una pandemia, y los momentos en que necesita abordar las consecuencias negativas de ciertos comportamientos.

Una comunicación menos exitosa:

Stefan señala que Magdalena, su colega en el trabajo, utiliza casi todos los descansos para argumentar que no hay hechos científicos que motiven a evitar viajar dentro de Suecia para evitar la propagación del coronavirus. Magdalena cuestiona la interrupción del viaje que la compañía ha introducido. ¿Cómo puede Stefan mostrar su sorpresa y molestia ante esto sin que sea acusatorio o intrusivo? Su primer intento de hablar sobre el asunto no tuvo éxito. Así es como lo hizo:

Stefan: Que estás haciendo ¡Dices cosas tan extrañas! ¡La interrupción de viajes de la compañía se basa en una fuerte recomendación de la OMS!

Magdalena: ¡Hay científicos que dicen algo más!

Stefan: ¡Pero solo hay unos pocos botones que buscan la atención de los medios que lo reclaman!

Magdalena: ¡No, pero eso no es todo! La recomendación de la OMS, después de todo, recibió graves críticas de no un solo investigador, sino de todo un grupo de investigadores. ¿No lees los periódicos?

Stefan: ¡Pero el sentido común dice que es razonable no viajar desde Estocolmo y fuera del país! Después de todo, somos el epicentro del virus. ¡Y no sabemos si también está infectada y no tiene síntomas!

Magdalena: ¡Ahora estás hablando disparates! Si está sano, no está infectado; todo habla por ello. ¡Y en nuestras reuniones en Suecia, tampoco conocemos a nadie más de 70 años exactamente!

¡Magdalena se levanta y se va!

Y luego una comunicación basada en EM:

Así es como Stefan usó las habilidades de EM para pedir permiso:

Stefan: Pareces escéptica de que no tendremos viajes de trabajo en Suecia hasta nuevo aviso. ¿Eso es correcto?

Magdalena: Sí, eso es correcto. ¡Creo que es una manifestación típica del alarmismo!

Stefan: ¿Puedo decirle cómo pienso sobre nuestra interrupción de los viajes?

(Pide permiso) Probablemente no esté de acuerdo, pero ¿le gustaría escuchar otra forma de ver el asunto durante unos minutos?

Magdalena: Sí, puedo hacer eso, ¡pero todos ustedes deben tener buenos argumentos para que yo piense distinto!

Stefan: Tiene razón en que hay algunos investigadores que señalan que no sabemos si una persona puede estar infectada y puede no tener síntomas. Pero puede estar libre de síntomas un lunes cuando sale y muestra síntomas de lo que podría ser una infección por coronavirus al día siguiente por la tarde. Y luego puedes contagiar a toda una reunión. Y después de eso te vas a casa. Entonces, uno podría preguntarse si debería evitar contagiar aún más.

Magdalena: Debemos correr ese riesgo. ¡Exactamente lo mismo puede suceder aquí en la oficina!

Stefan: Pero la diferencia es que luego ha llevado el virus a un lugar que hasta ahora puede haberse evitado bastante y que tiene significativamente menos recursos de atención médica que nosotros. ¡Estamos en muchos municipios pequeños!

Stefan otra vez: ¿Qué opinas sobre esto? (*Pregunta abierta para dejar espacio para hablar sobre el cambio*).

Magdalena: ¡Necesito pensar un rato!

Stefan decide conformarse con eso. Apenas puede pedir que Magdalena cambie solo después de su breve conversación. Pero Stefan está satisfecho de que todavía haya sembrado una semilla que, con suerte, echará raíces.

**Proporcionar información con la herramienta EM
"Información en forma de diálogo" solicitando permiso,
Preguntando, Informando y Preguntando (P-I-P).**

Información en forma de diálogo usando P-I-P

Pida permiso. “¿Está bien si hablamos/ pregunto, le informo/ digo lo que pienso, surge una sugerencia?”

Pregunta lo que la persona ya sabe: “¿Qué sabes sobre...?” Escucha y resume

Informa de manera neutral. Corto, información compartida, objetiva, personalizada, imágenes si es necesario, dibujos, herramientas usadas...
“Me gustaría agregar...”

Pregunta “¿Qué significa esto para ti? Escucha y resume

Basándonos en EM, preguntamos principalmente por las ideas propias de la persona (*evocar la motivación*), pero por supuesto

deberíamos poder brindar información (*dar información o consejos*) cuando la persona no sabe cómo o qué hacer o puede hacer o cuando la persona pide consejos. Sería poco ético no hacerlo.

Al proporcionar información, es importante explorar lo que la persona cree que ya sabe. Esta herramienta puede facilitar el suministro de información más objetiva. Ser capaz de resolver malentendidos en lo que creen que saben puede ser importante. Al mismo tiempo, "Información en forma de diálogo" activará a la persona. También es una buena manera de formarse una idea preliminar de lo que la persona sabe o espera, de modo que coloque la nueva información en el nivel correcto. Proporcionar información en forma de diálogo a menudo lleva algún tiempo y se facilita si planifica bien el proyecto. Escriba algunas palabras clave acerca de lo que desea o necesita transmitir y colóquelas frente a usted. Entrena para transmitir la información en palabras simples.

Ejemplo:

Pregunte: *¿Qué piensa acerca de cerrar la escuela primaria para reducir el riesgo de contagio del virus?*

Escuche y resuma: *Entonces cree que sería bueno, y se sorprende de que Suecia lo haga. ¿Eso es correcto?*

Proporcione información: *¿Está bien si le digo lo que sé? Creo que entendí que las desventajas serían bastante grandes. Los niños necesitarían supervisión de los padres que se necesitan en el cuidado y otras actividades importantes.*

Pregunte cómo ha llegado la información: *si eso fuera cierto, ¿qué piensa?*

Ejemplos de información en forma de diálogo:

Amigo 1: He visto que la gente ha comenzado a ponerse máscaras en la ciudad. Pero es un poco loco, creo.

Amigo 2: ¿Está bien si te digo lo que creo que es el punto después de todo?

Amigo 1: Sí, lo pienso. ¿Pero no es excesivo?

Amigo 2: La máscara protectora del tipo simple al que las personas tienen acceso no protege contra el coronavirus.

Amigo 1: ¡Eso es lo que pensaba!

Amigo 2: Pero protege a los demás. Después de todo, el virus se contagia a través de pequeñas gotitas y, si estornuda, la máscara evitará que otros sean alcanzados por su estornudo.

Amigo 1: Bien.

Amigo 2: Por lo tanto, se trata de proteger a los demás cuando tiene que estar afuera y tener un contacto cercano inevitable con las personas, por ejemplo, en el transporte público. Puede comparar con el cristal acrílico que ahora está en las cajas registradoras de los supermercados. ¿Qué opinas sobre eso?

Amigo 1: ¡Entonces tiene su punto de todos modos!

Tema: Negación y aplazamiento:

¡Los científicos resolverán esto!

Una comunicación menos exitosa:

Jimmie se sienta para abrir los asientos al aire libre de la cafetería y está frustrado de que la propietaria Eva no asuma la responsabilidad que podría tener para que la apertura se adapte al riesgo de contagio del virus. En medio de la planificación de la apertura, Eva dice: *¿Es realmente razonable para nosotros tener solo la mitad del número de asientos al aire libre para los que hay espacio?*

Jimmie se queda en silencio y dice: *Disculpe, pero ¿dónde has estado en las últimas semanas?*

Eva se sienta en la silla y dice: *Claro, debemos tener en cuenta el contagio, pero de todos modos no parece tan obvio. Entonces, un metro entre las sillas debería ser suficiente, entonces obtendríamos mobiliario casi completo en los asientos al aire libre.*

Jimmie está molesto y confundido: *¿Por qué estás abordando esto ahora? Después de todo, ¿estamos todos de acuerdo en que debemos verificar la zona al aire libre si nuestros invitados se atreven a sentarse allí y si debemos ganar su confianza?*

Eva comienza a hablar sobre las finanzas del café y que ella, como propietaria, también tiene la responsabilidad de equilibrar lo que tiene en cuenta el riesgo de contribuir al contagio del virus en contra de ganarse la vida en la primavera y el verano y que compensa sus ingresos en gran parte inexistentes durante invierno.

Jimmie intenta interrumpir y tiene éxito después de tres intentos. *Estoy de acuerdo con usted en que las temporadas de primavera y verano son cruciales para nuestra economía y para hacerla funcionar. Pero no podemos permitir que eso ponga en riesgo a nuestros invitados. ¡Y piense en la posibilidad de que el municipio vea cómo lo hacemos y nos detenga! Nuestra reputación sería infundada en esa situación. ¿Cómo diablos puedes ser tan corta en tu pensamiento?*

Eva responde una vez más revisando el presupuesto del café y mantiene su punto de vista de que deben tener más lugares en el patio al aire libre: *¡De lo contrario, vamos a la bancarrota!*

Jimmie: Entiendo tu preocupación. ¡Pero debemos ocuparnos de nuestra mayor responsabilidad!

Eva niega con la cabeza y dice: Lo haremos, si salimos, pero no acepto que tengamos tan pocos asientos al aire libre. ¡Soy la dueña y ahora hacemos lo que digo!

Y luego una comunicación basada en EM:

Jimmie se sienta para abrir los asientos al aire libre de la cafetería y está frustrado de que la propietaria Eva no asuma la responsabilidad que podría tener para que la apertura se adapte al riesgo de contagio del virus. En medio de la planificación de la apertura, Eva dice: ¿Es realmente razonable para nosotros tener solo la mitad del número de asientos al aire libre para los que hay espacio?

Jimmie reacciona con sorpresa: Este fue un punto de vista inesperado de su parte. Pensé que estábamos de acuerdo, pero, por supuesto, tienes derecho a cambiar. ¿Dinos qué quieres hacer y cómo piensas?

Eva: Quiero decir que tenemos que pensar en nuestros ingresos. La primavera y el verano son nuestros períodos más importantes. De eso es lo que obtenemos y vivimos durante el invierno. Simplemente no podemos permitirnos tener tan pocos asientos en los asientos al aire libre como estamos planeando actualmente. He estado pensando en eso.

Jimmie asiente y dice: Claro que tiene un punto en esto, pero también debemos ser serios y ayudar a prevenir el contagio del virus. Cada uno puede tener su propia visión de esto, pero así es como pienso. ¿Qué dices, podemos de alguna manera arreglar esto?

Eva: ¿Qué está diciendo, el epidemiólogo estatal, o el primer ministro, sobre medidas de equilibrio? Creo que podríamos

pensar así. Entonces, reducimos los lugares, por supuesto, pero colocamos el mobiliario de manera inteligentes que no tenemos que reducirlo a la mitad.

Jimmie: ¡Suena emocionante! ¡Cuéntame más!

Y así, Eva dibuja el mobiliario que permita una distancia suficiente entre los invitados, pero de tal manera que la cantidad de plásticos solo se reduzca en un tercio.

Jimmie: ¡Eres realmente una persona creativa!

Eva: Gracias. Creo que de esta manera podemos juntar las cosas y al mismo tiempo asumir nuestra responsabilidad para prevenir el contagio del virus. Sería horrible si no lo hiciéramos porque no asumimos nuestra responsabilidad, pero al mismo tiempo tenemos que asumir la responsabilidad de la supervivencia del café.

Capítulo 2. A nivel medio de motivación: hacer una exploración de la ambivalencia

La exploración de la ambivalencia se realiza ventajosamente

con la ayuda de papel y lápiz. Puede ayudar a la persona a comprender qué es lo que desea explorar. También se pueden usar "emoticonos" para ilustrar preguntas como: *¿Qué tiene de malo ahora la situación? ¿Qué sería bueno de un cambio?*

Exploración de la ambivalencia

Desventajas con la situación actual	Ventajas con un cambio

Las preocupaciones, por el propio sufrimiento o por el bien de los seres queridos, en el peor de los casos pueden conducir a la pasividad y la parálisis. Un ejemplo es una persona que tiene un papel clave en una gran empresa. Siente una gran responsabilidad de detener la propagación del virus dentro de la empresa y esto le da una sensación de impotencia y una gran preocupación por el futuro. La persona se encuentra en una fase ambivalente de cambio de actitudes y comportamientos con respecto a cómo detener el contagio. También puede haber una tendencia a culpar de la pandemia a la sociedad y los políticos. El movimiento masivo para detener el contagio promueve este tipo de reacciones que paralizan y uno no confía en su capacidad para hacer un cambio a tan "gran cosa".

Tema: Duda. ¿Son realmente necesarias todas estas restricciones en la vida cotidiana?

Una comunicación menos exitosa:

Silvia dice que está cansada de no poder viajar, reunirse con sus padres y que ni siquiera es posible ir al cine una noche: *he sido paciente durante mucho tiempo, ¡pero pronto empiezo a no acatar y a dedicarme a la desobediencia civil!*

Carl Gustaf: *¡Pero ahora debes ser fuerte! ¡El contagio aún continúa! Y todo lo que habla es sobre la protección de grupos de riesgo como los ancianos y los enfermos múltiples. Tus sacrificios no son tan grandes. Puedes trabajar desde casa. Relájate un poco tanto de día como de noche. Tampoco vives muy mal. Y tienes un anciano en casa que abrazar cuando se pone triste. Y en Suecia está permitido dar un paseo solo para sentirse bien y salir un poco. ¡Piensa en cómo se sienten los españoles!*

Silvia: *Pero, ¿no puede comprender en absoluto mi ambivalencia por lo que se requiere de nosotros o más bien por toda la situación? Es tentador, es la tercera semana ahora.*

Carl Gustaf: *¡No, creo que te quejas!*

Silvia: *¡Usted está espléndido! Se levanta y se va.*

Carl Gustaf: *Después de todo, es triste que no pudieras tratar de volverte un poco sensible sin estar totalmente loca.*

Y luego una comunicación basada en EM:

Silvia dice que está cansada de no poder viajar, reunirse con sus padres y que ni siquiera es posible ir al cine una noche: *he sido paciente durante mucho tiempo, ¡pero pronto empiezo a no acatar y a dedicarme a la desobediencia civil!*

Carl Gustaf: *¡Lo reconozco! (Risas) Pero creo que a veces puedes ayudarte a pensar en las ventajas y desventajas cuando comienzas a fallar en tu motivación. Porque supongo que ambos quieren y no quieren responder a las formas en que ahora tenemos que detener el contagio del virus. Ciertamente, es tentador vivir como lo hacemos ahora.*

Silvia: *Sí, sé lo que es correcto y razonable, pero parece que me atraen hacia un lado más recto en mí. Como si cada vez me guiaran más las emociones y no fuera tan sensible como sé que realmente soy.*

Carl Gustaf: *¡Somos así! A veces lleno de sentimientos y pensamientos en conflicto sobre una cosa. Fragmentada es cómo te sientes, y a veces se siente como si no supieras dentro o fuera.*

Silvia: *Pero, ¿qué haces al respecto? Porque es casi un poco doloroso sentirse así.*

Carl Gustaf: *¡Sé un truco! Agarra un trozo de papel y dibuja dos columnas, una con el título: Hablando a, y el otro, a la derecha: Hablando por.*

La idea es enumerar en la primera columna de lo que está hablando, en su caso, dejar de hacerlo como antes, en términos de protegerse del contagio del virus, y en la derecha anote lo que defiende. No sé si estás de acuerdo conmigo, pero escribir de esta manera, en un papel, me hace pensar mejor, no olvido las cosas, y me da una visión general. Cuando las listas están prontas, las revisas y haces la pregunta: ¿hacia dónde se inclina?

Silvia: Suena bastante razonable. ¿Quieres decir que haría esto aquí y ahora contigo?

Carl Gustaf: ¡Si, claro!

Silvia: ¡Bien, probemos!

Tema: “No hace ninguna diferencia”; “¿De verdad crees que puedes cambiar algo al usar tapabocas?”

Una comunicación menos exitosa:

Daniel y Victoria han estado caminando por el río durante una hora. Deberíamos conseguir algunas máscaras protectoras, exclama Victoria. En varias ocasiones, nos hemos acercado a la gente, aunque tratamos de mantener nuestra distancia.

Daniel: ¿Quieres protegernos?

Victoria: No, para proteger a los demás. Piensa en la pareja mayor que acabamos de pasar: muy dulce, pero muy frágil. ¡Seguramente tienen más de ochenta años!

Daniel: Pero no estornudamos cuando los pasamos. ¡Y estamos sanos!

Victoria: Pero ahora los expertos dicen que puede contagiarse si porta el virus sin saberlo, incluso durante el período de incubación.

Daniel: *¡Un riesgo teórico y por unas horas antes de que tenga síntomas!*

Victoria suspira: *Pero, ¿y si ayuda con una máscara protectora solo para esas ocasiones? Claro que es incómodo usar la máscara, supongo, ¡pero en esta situación debemos hacer sacrificios!*

Daniel: *No creo que haga ninguna diferencia. Es suficiente mantener la distancia y quedarse en casa si está enfermo. No debemos exagerar por un posible riesgo durante unas horas. ¡Imagínese ir ahora en primavera cuando llega el calor, con una máscara sobre la nariz y la boca! No, no quiero ¿De verdad crees que puedes marcar la diferencia de esa manera?*

Victoria: *¡Me compraré una máscara! ¡Y la usare! Puedes hacer lo que quieras. ¡Pero creo que eres egoísta con tu comodidad!*

Y luego una comunicación basada en EM:

Daniel: *¿Quieres protegernos?*

Victoria: *No, para proteger a los demás. Piensa en la pareja mayor que acabamos de pasar: muy dulce, pero muy frágil. ¡Seguramente tienen más de ochenta años!*

Daniel: *Sí, seguro que lo son. Pero, quieres decir que las máscaras protectoras protegerían aún más. ¡Cuéntame cómo te parece!*

Victoria: *Las máscaras protectoras del tipo al que usted y yo podemos acceder no protegen contra el coronavirus durante un contacto cercano. Estas no son máscaras del tipo que utilizan los profesionales de la salud. Pero evitan que el contagio por pequeñas gotas llegue cuando tose y estornuda y aumenta la protección de los demás, por ejemplo, cuando está fuera de casa. Porque a veces no es fácil mantener la distancia, y suceden cosas inesperadas.*

Daniel: *Entonces, ¿usted quiere decir, que una máscara reduciría el riesgo de contagiar a otros como una seguridad adicional además de mantener las distancias?*

Victoria: *Precisamente.*

Daniel: *Estoy pensando en cuando hacemos la cola en el supermercado. Tal vez sería aconsejable usar la máscara allí también. ¡Allí creo que la mayoría de la gente se olvida de la distancia!*

Victoria: *¡Sí, esa sería otra buena oportunidad!*

Capítulo 3. Aumentar la motivación para la elección activa de cuidarse a sí mismo y a los demás y detener el contagio

El siguiente paso es justificar un cambio de comportamiento. Sin la propia motivación no hay cambio. Y, como hemos visto; cuanto más intentes convencer y persuadir sin escuchar, menor será la motivación para el cambio con la persona con la que estás hablando. Existen herramientas de comunicación para ayudarlo a aumentar la motivación.

Recuerde la importancia de utilizar un enfoque básico de EM y detener su propio reflejo de corrección (consulte la lista de contenido) a medida que intenta aumentar la motivación. Lo hace buscando colaboración, mostrando aceptación de necesidades y deseos, escuchando lo que dice la otra persona y mostrando compasión. Además, recuérdese las diferentes herramientas de comunicación y pruébelas usándolas cuando lo considere adecuado, dependiendo de qué tan motivada esté la otra persona. La motivación se trata de sentir que tienes el deseo o la necesidad de hacer algo, al mismo tiempo que sientes que tienes la capacidad de lograr el cambio.

La confusión con la motivación es que es un "producto fresco", que va y viene. A menudo se espera que la motivación sea constante: que cuando hemos acordado comenzar o terminar con algo, entonces persiste con el tiempo, que hagas lo que has dicho. Lamentablemente, es un mito.

Solo tienes que ir hacia ti mismo, y encontrarás muchas situaciones en las que te has sentido muy motivado para cambiar algo durante unas horas o días, y luego te das vuelta

completamente y cedes ante otras fuerzas. Puede tratarse de perder algunos kilos, dejar de comer dulces, dejar de fumar, comenzar a hacer ejercicio regularmente o lavarse las manos. Después de un tiempo, puede comenzar a perder el apetito; la motivación disminuyó drásticamente y no tuvo éxito con su tan esperado cambio.

Una parte importante de las comunicaciones es su enfoque y actitud. Que el otro se sienta respetado tal como es, con su versión de las cosas, sus experiencias y vivencias y sus propias ideas, aumenta la motivación para el cambio. Conocer a alguien con preguntas abiertas, atractivas y no evaluativas también puede traerte algo a ti mismo. Su ira e irritación pasadas por el comportamiento del otro comienza, quizás para su sorpresa, a convertirse en calidez y simpatía.

Ejemplo de diálogo: Aumentar la motivación

Estelle es la madre de Carl Philip, de 15 años. Viven en una casa grande después del divorcio del padre de Carl Philips hace un año. Estelle plantea la pregunta de si no deberían mantenerse alejados un poco más y si no es mejor que los amigos de Carl Philips y él se reúnan más por Skype. Estelle es asmática y está preocupada por contraer coronavirus. Ella ha escuchado que incluso la variante leve de la infección puede darle dificultades respiratorias.

Carl Philip se pregunta si realmente es necesario abstenerse de reunirse con sus amigos y comienzan a pelear.

Estelle (logra detener su reflejo de corrección después de un tiempo): *Lo siento. Por supuesto, no debería gritarte. Pero estaba tan decepcionado. ¿Está bien que yo diga, con calma y objetivamente, lo que me preocupa (pide permiso)? No tiene*

que estar de acuerdo (mostrando aceptación por la autonomía del hijo). Pero sería feliz si quisieras escucharme. ¿Tengo otra oportunidad?

Carl Philip (responde con voz enojada): *Está bien. ¿Qué quieres decir?*

Estelle: *No me he contagiado con coronavirus hasta ahora. Entonces no tengo inmunidad. Y tus amigos pueden ser portadores del virus sin saberlo. Sé que son decentes y se mantienen alejados si están resfriados y así. Pero ahora, se dice, que puede contagiarse incluso sin síntomas. Puede que esté exagerado, pero creo que si me contagio y me enfermo, puede ser grave para mí. Así es como pienso y siento. ¿Qué dice al respecto (pregunta abierta para dejar espacio a los propios pensamientos y preocupaciones del hijo)?*

Carl Philip: *Bien ¿puede haber otras formas?*

Estelle: *Dime, ¿qué estás pensando (pregunta abierta)?*

Carl Philip (esta callado por un tiempo): *Que nos veamos en la casa de los padres de Pers. Son atletas saludables, veganos y hacen deporte al aire libre. Un poco estresante en realidad, ¡pero probablemente un pequeño contagio de coronavirus enfrentarán!*

Estelle (se ríe): *Sí, eso podría ser algo. ¡Pero no digas que lo sugerí!*

Carl Philip: *Pero creo que sería bueno que hablaras con ellos, los padres de Per, claro.*

Estelle: *¿Entonces le gustaría hacerlo de esta manera y que mi ayuda lo ponga en práctica (refleja para hablar sobre el cambio)?*

Carl Philip: *Sí, eso es.*

Estelle: *¿Qué más podemos hacer, que piensa usted (pregunta abierta para dejar espacio a un compromiso de cambio)?*

Carl Philip: *¿Está bien si les digo a mis amigos que eres una madre con una enfermedad subyacente?*

Estelle (risa): *¡Suena algo! Pero está bien, ¡pero solo di que tengo asma y necesito evitar reunirme con gente por un tiempo!*

Carl Philip (sonríe y mira hacia abajo): *Está bien, pero podría pensar en algo por el efecto.*

Estelle: *Tenemos un acuerdo, ¿qué piensas?*

Carl Philip (con una gran sonrisa): *Claro mamá. ¡Te amo cuando eres tan "razonable"!*

Estelle: *Entonces, ¿en eso estamos de acuerdo y que es lo que tú quieres hacer? Que nunca te reunirás aquí sino en la casa de tu amigo Per. Si sus padres ahora están de acuerdo con eso, por supuesto* (da paso a un compromiso de Carl Philip).

Carl Philip: *Sí, así será* (compromiso).

Estelle: *¡Entonces hagamos un plan sobre cómo solucionar esto, a quién decirle qué y cuándo comenzar a llamar* (pasa de hablar de compromiso a hacer un plan de acción)!

Alto grado de motivación: pasar a la decisión

Para que se produzca un cambio, debe llegar a decisiones y compromisos y, por lo tanto, debe hacer algo concreto sobre la situación. Aquí es importante que finalice la comunicación de tal manera que proceda a un compromiso (acción). Si alguien dice: *Me imagino que...* es una pista de que la persona está pensando en esa dirección. Cuando usa palabras como *"Debería..."* o cuando realmente comienza a hacer algo, es decir, mostrar en acción, indica que el cambio realmente está sucediendo.

Lo más importante para usted como entrevistador es prestar atención a las palabras de refuerzo como *"Debería..."* o *"Quiero..."*. Captúralos; ¡repítelos! Cuando aparece "tal vez" o "quisiera" en una conversación, son más débiles los compromisos. ¡Y presta atención a los comportamientos! Compare: *Bien, me*

gusta dejar de salir con mis amigos "in vivo" en este momento con: He elegido comenzar a hablar con mis amigos a través de video llamada. No es lo mismo, pero se siente totalmente bien. Este último es concreto; el primero es demasiado débil.

¡Presta atención a lo pequeño, positivo! También es importante observar los cambios que realmente ocurren, por ejemplo diciendo: *¡Noto que casi siempre te lavas las manos tan pronto como llegas a casa ahora!* Con demasiada frecuencia nos olvidamos de elogiar, prestar atención o expresar un simple agradecimiento cuando algo funciona.

Ejemplo de diálogo: pasar a la decisión y al compromiso

Ingemar, jefe de un grupo de vendedores: *Entonces, a partir de esta semana, como expresión de nuestra responsabilidad de reducir la transmisión de virus, nos reunimos con todos los clientes por teléfono o video llamada. ¿Estamos de acuerdo?*

Grupo de vendedores: *¡Sí!*

Ingemar: *Entonces, ¿esta es nuestra decisión (aclarar el compromiso)?*

Grupo de vendedores: *¡Sí!*

Ingemar: *Gracias por eso ¿Cuál de nosotros comienza con esto ya hoy?*

Ahmed: *¡Yo! Debería estar en Gotemburgo mañana por la tarde. ¡Pero no habrá problemas!*

Ingemar: *Genial. ¡Entonces rodamos!*

Literatura y fuentes de inspiración

- Arkowitz, H., Miller, W.R. & Rollnick, S. (2015, 2 ed).
Motivational Interviewing in the treatment of psychological problems. Guilford Publications.
- Barth, T. & Näsholm Ch. (2018). *MI - samtal och förhållningssätt: att framkalla, förädla och förankra motivation*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Bem, D.J. (1972). Self-Perception theory. I Berkowitz, L. (red.).
Advances in experimental social psychology, 6, 1–62. New York: Academic Press.
- Brehm, J.W. (1972). *Responses to loss of freedom: A theory of psychological reactance*. Morris- town, NJ: General Learning Press.
- Brehm, S.S. (1981). Psychological reactance and the attractiveness of unobtainable objects: Sex differences in children's responses to an elimination of freedom. *Sex Roles*, 9 (Vol.7), 937–949.
- Brehm, S.S. & Brehm, J.W. (1981). *Psychological reactance: A theory of freedom and control*. New York: Academic Press.
- Burke, B.L., Arkowitz, H. & Menchola, M. (2003). The efficacy of motivational interviewing: a meta-analysis of controlled clinical trials. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, vol, 71 (5), 843-861.
- Cederstöm, C. & Spicer, A. (2015). *Wellnesssyndromet*. Stockholm: TankeKraft Förlag.
- Farbring, C.Å. (2014). *Handbok i motiverande samtal: teori, praktik och implementering*. Natur & Kultur.
- Farbring, C.Å., & Rollnick, S. (2015). *MI för praktiker: stöd och vägledning för motiverande samtal*. Natur & Kultur.
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Hettema, J., Steele, J. & Miller, W.R. (2005). Motivational interviewing. *Annual Review of Clinical Psychology*, 1, 91-111.
- Holm-Ivarsson, B., Ortiz, L., & Wirbing, P. (2013, 2:utgåvan). *MI Motiverande samtal i socialt arbete: praktisk handbok för socialt arbete*. Stockholm: Gothia Fortbildning.
- Klintman, M. (2019). *Knowledge resistance. How we avoid insight from others*. Manchester: Manchester University Press.

- Kolts, R. L. (2019). *CFT helt enkelt: att bedriva compassionfokuserad terapi*. Stockholm: Natur & Kultur Akademisk.
- Lundahl, B.W., Kunz, C., Brownell, C., Tollefson, D., & Burke, B.L. (2010). A meta-analysis of motivational interviewing: Twenty-five years of empirical studies. *Research on Social Work Practice, 20*(2), 137-160.
- Lundahl, B., Moleni, T., Burke, B.L., Butters, R., Tollefson, D., Butler, C., & Rollnick, S. (2013). Motivational interviewing in medical care settings: A systematic review and metaanalysis of randomized controlled trials. *Patient Education and counselling, 93*(2), 157-168.
- Miller, W.T. & Rollnick, S. (2012). *Motivational Interviewing - Helping People Change*. Guilford Publications.
- Miller, W.T. & Rollnick, S. (2015). *La entrevista motivacional. Ayudar a las personas a cambiar (3ª ED.)*. Madrid: Editorial Ediciones Paidós.
- Ortiz, L. (2014). *Motiverande samtal i arbete med våld i nära relationer*. Stockholm: Gothia Fortbildning.
- Ortiz, L. (2014, 2:utgåvan). *När förändring är svårt. Att hantera motstånd med motiverande samtal*. Natur & Kultur.
- Ortiz, L. (2014). *Motiverande samtal i arbete med ätstörningar*. Stockholm: Gothia Fortbildning.
- Ortiz, L. (2017). *Motiverande samtal, MI och Grit med ensamkommande: att förstärka hopp och uthållighet i asylprocessen och vid avslag*. Stockholm: LLOA Förlag.
- Ortiz, L. (2019). *Motiverande, medmänskliga samtal*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Ortiz, L. (2020). *Konsten att gnälla. Stoppa gnäll – hos andra och dig själv*. Stockholm: LLOA Förlag.
- Rogers, C. (1951). *Client-centered therapy: Its current practice, implications and theory*. London, United Kingdom: Constable.
- Rosengren, D.B. (2012). *Motiverande samtal – MI: en praktisk handledning*. Lund: Studentlitteratur.
- Rubak, S., Sandbaek, A., Lauritzen, T. & Christensen, B. (2005). Motivational interviewing: A systematic review and meta-analysis. *The British Journal of General Practice, 55*(513), 305- 312.
- Smedslund, G., Berg, R.C., Hammerstrom, K.T., Steiro, A., Leiknes, K.A., Dahl, H.M. & Karlsen, K. (2011). Motivational interviewing for substance abuse (Review). *The Cochrane Library, Issue 11*.
- Steele, C.M. (1988). The psychology of self-affirmation: Sustaining the integrity of the self. I L. Berkowitz (red.). *Advances in experimental social psychology* (s. 261-302).

- Storbritannien: Academic Press.
- VanBuskirk, K. A., & Wetherell, J. L. (2013). Motivational interviewing with primary care populations: a systematic review and meta-analysis. *Journal of Behavioral Medicine*. doi:10.1007/s10865-013-9527-4.
- Westra, H.A. (2012). *Motivational Interviewing in the treatment of anxiety*. The Guilford Press.

¡Agradecimientos!

A **Eva-Marie Sjöbeck**, quien es profesora adjunta certificada en sueco, historia y filosofía. Ella ha corregido este libro. ¡Estoy muy agradecida de contar con tu ayuda Eva-Marie!

A **Mery Casseres** por la traducción. Mery es psicóloga y formadora de la Entrevista motivacional y miembro de la RUEM, Red Uruguaya de la Entrevista Motivacional. Muchas gracias por estar siempre.

A mi amado esposo **Peter Wirbing**. Estoy infinitamente agradecida de tenerte en mi vida. ¡Te amo! Peter ha contribuido con varios de los diálogos en el libro.

¿Desea difundir y/o comentar este libro?

¡**M**e encantaría que difunda y / o comente este libro en las redes sociales!

Doy conferencias y cursos sobre el tema del libro. ¡No dudes en decirme si estas interesado! Puedes verme dar una conferencia en mi canal de Youtube.

Mi twitter es @PsykologLiria y también estoy en Facebook, LinkedIn, Instagram y YouTube, si quieres seguirme. Saludos cordiales y espero que el libro les haya brindado nuevos conocimientos e inspiración. ¿Tiene algún comentario para mejorar este libro? Envíeme un correo electrónico liria.ortiz@gmail.com

Liria Ortiz

Este libro trata sobre "Entrevista Motivacional, EM" en caso de pandemias. ¿Cómo motivar a asumir la responsabilidad con uno mismo y con los demás? "¿Qué puede hacer para motivar a otros y a ti mismo a asumir una mayor responsabilidad y detener la propagación de la enfermedad en una pandemia? ¿Cómo puedes comunicarte de una manera que motive a cuidarse en una pandemia? ¿Qué más puedes hacer?

Liria Ortiz responde a estas preguntas de una manera pedagógica y fácil de entender. Cada habilidad de comunicación se ilustra con diálogos. Ejemplifica cómo las diferentes formas de hablar sobre un tema delicado, como ser asumir la responsabilidad de uno mismo y de los demás en una pandemia, pueden generar resistencia y conflicto, o un diálogo y cambio. ¡Todo depende de cómo transmitas tu mensaje! ¡Tan simple y tan difícil!

Liria Ortiz es psicóloga y psicoterapeuta certificada, supervisora, escritora. Da conferencias sobre motivación, cambio, quejas y para reforzar la esperanza. Liria entrena en Entrevista Motivacional (MINT) en forma presencial y por Internet. Ganó en Suecia el Gran Premio al Psicólogo del año 2017. Sus libros se pueden encontrar en Amazon.

Página web www.liriaortiz.com.

Correo electrónico: liria.ortiz@gmail.com

EDITORIAL LLOA