



PROTOCOLO FAMILIAR

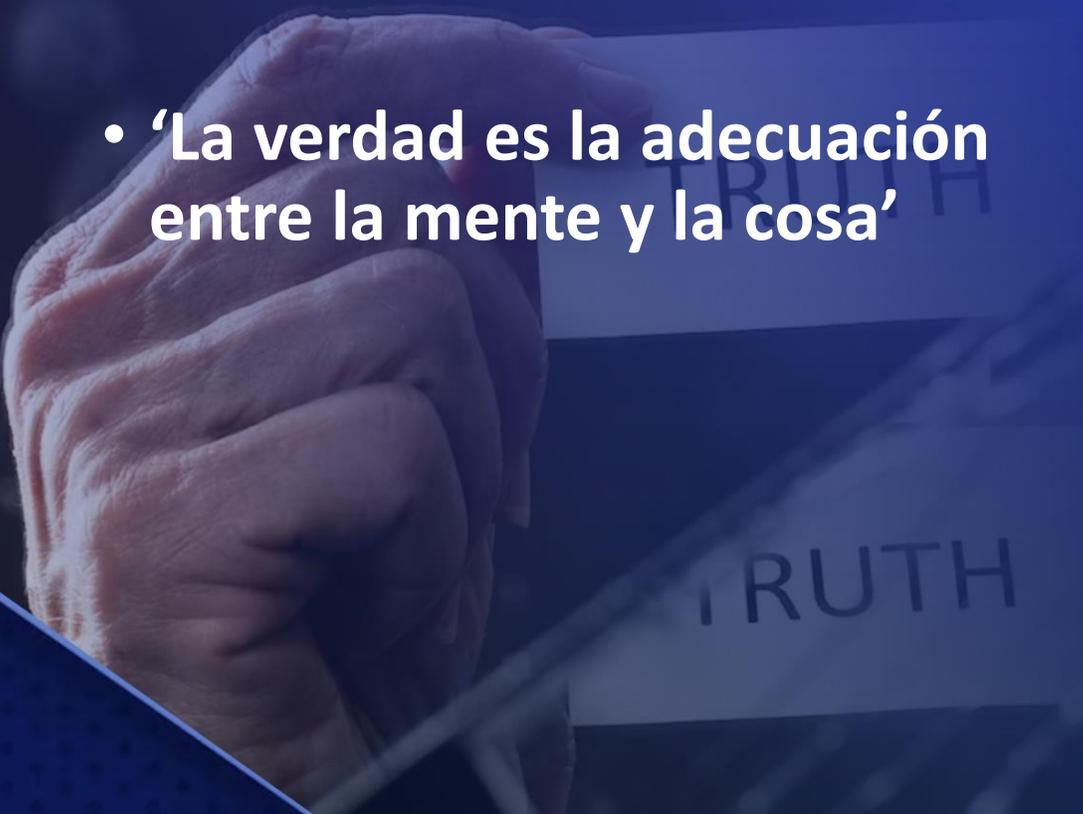
COMUNICACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS

PSICOLOGÍA DE LA COMUNICACIÓN

GENERALIDADES

JUSTIFICACIÓN:

- No obstante los miles de años del hombre sobre la tierra, la comunicación y comprensión entre las personas no ha mejorado, otros temas sí.
- Las peleas suelen darse por motivos no trascendentes
- Los temas importantes, tanto para la familia como para la empresa, no se conversan, entre otras cosas, para evitar 'discusiones'

- 
- **‘La verdad es la adecuación entre la mente y la cosa’**

‘sobre la verdad’

- ‘La primera recomendación para todas las familias, sean o no empresarias, es decir la verdad, cuando la debemos decir. Por dura que sea una verdad, se debe ser responsable con ella, ser veraces y sobre todo, decirla cuando la debemos decir. Hay evidencia empírica suficiente para saber que ocultar no sana los sistemas familiares. Lo único que cura los sistemas es el reconocimiento, el perdón y la reparación’
- *Gómez Betancourt, G.*

PATRONES DE CONDUCTA PELIGROSOS

- Creer que si uno NO DICE NADA, NO SE COMUNICA
- Buscar en el que inicia una comunicación conflictiva al ‘culpable’
- Mezclar lo que se dice con quien lo dice: acepto lo que el otro me dice según sea el tipo de relación con él o ella.
- Incongruencia entre lo que se muestra con los gestos y lo que se dice verbalmente
- Discutir para tener razón y quedarse con la última palabra
- Postergar ideas propias por creer que otro ‘con más autoridad’ tiene razón.

‘Circulación tóxica de la información’

- Miembros de la familia preguntan a un tercero sobre las actividades de un familiar, toman como cierta la información, y actúan en consecuencias.
- Se cae así en el chismorreo.
- Esto hace que la organización sea disfuncional y poco eficiente, aunado al hecho de que sólo crea conflictos al interior de la familia.



‘TRIÁNGULOS’

- Si no estamos atentos , se corre el riesgo de provocar la aparición de celos, de rivalidad, de competencia, que cuando se activan entorpecen el buen funcionamiento de empresa y familia.
- Decía Virginia Satir que sólo podemos mirar a una sola persona a los ojos.



'COALICIONES'*



TRANSGRESIÓN GENERACIONAL

- + Cuando un hijo hace coalición con uno de los padres y deja al otro fuera , es nefasto.
 - + Daña los vínculos, y la integridad del hijo, ya que lo obliga a ocupar un lugar que no le corresponde, causándole confusión.
 - + Alguien de un nivel ocupa otro nivel
 - + Imagínense ahora lo que pasa en una coalición del abuelo con un nieto.
-
- * Las 'alianzas' normalmente tienen un carácter cargado hacia lo positivo

'COALICIONES'*

CON EMPLEADOS NO FAMILIARES

- UN padre es desautorizado por otro frente a sus hijos y a sus empleados.
- O es desautorizado frente a los mismos por su propio padre.
- Son situaciones conflictivas con pésimas consecuencias.
- Altera la evolución natural de los vínculos y genera confusión, además de alterar el clima de toda la empresa y de la familia.



EL RESPETO AL OTRO 'LA REGLA DE ORO'

- En ocasiones se trata con más respeto a un extraño que a un familiar cercano
- Como si al pertenecer a la familia nos diera el derecho a no respetar a los otros como personas.
- Como si los vínculos familiares fuesen tan incondicionales que no hiciera falta cuidarlos.
- La falta de respeto duele y lastima, es difícil volver de ese dolor. Deja huella

¿QUÉ VIVEN LOS COLABORADORES?

- Ven, escuchan ya a veces participan voluntaria o involuntariamente de lo que vive la familia, sea mediante comunicación verbal o no verbal.
- Perciben el nivel de respeto o la falta de.
- Perciben la falta de privacidad Y eso repercute más tarde o más temprano en la eficiencia de la organización.
- Si a lo anterior añadimos 2dos. Matrimonios, 2dos. Hijos, ex esposos, ex esposas, nuevos hijos(as)..., tendremos que la situación se hace más compleja significativamente.

‘LAS INTERPRETACIONES’

- Atribuir al interlocutor una intencionalidad, un sentido o enfoque a lo que está diciendo, sin corroborar por medio de preguntas, qué es lo que quiere decir o si lo está interpretando correctamente, es un fenómeno muy cercano al adivinamiento y fuente de pleitos y malos entendidos. Por ejemplo:
 - - Me preguntas por el informe porque siempre me has considerado un inútil.
 - - No, te pregunto por él, pues necesito trabajar con esa información.
- Una conversación sobre asuntos de la empresa se transforma repentinamente en un polvorín de cuestiones personales del pasado no solucionadas.

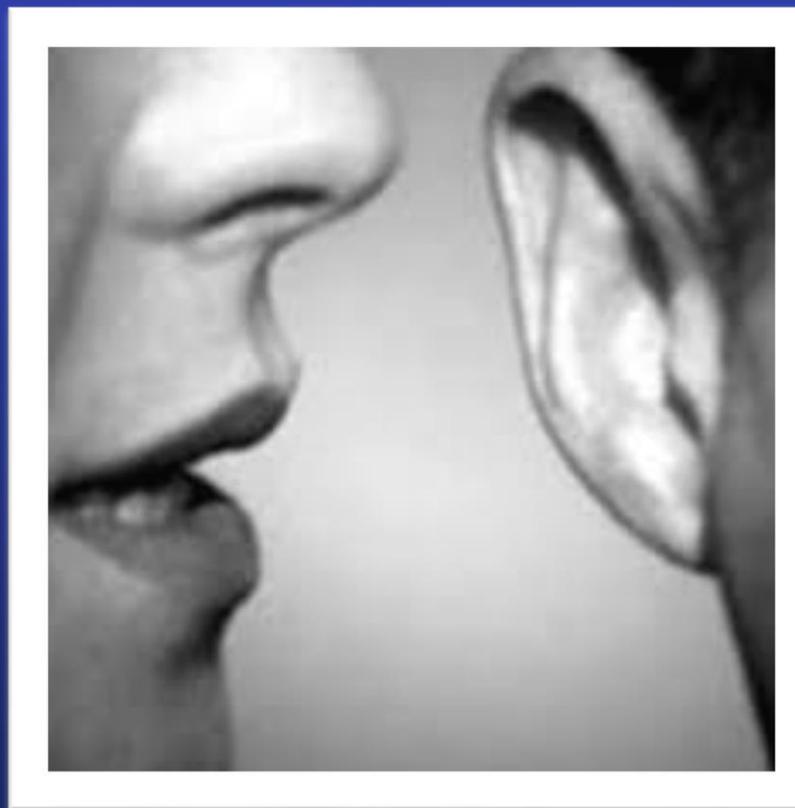
‘LA HABILIDAD DE COMUNICARSE’ ¿ES INNATA O SE APRENDE?



- ‘Si pertenecemos a sociedades que validan con la conducta cotidiana de sus miembros el respeto a los mayores, la honestidad consigo mismo, la seriedad en la acción, y la veracidad en el lenguaje, ese será nuestro modo de ser humanos y el de nuestros hijos’
- Maturana, H.
- ...y por ende, podemos añadir que, si con nuestra conducta cotidiana los educamos de manera contraria... , pues las consecuencias, serán evidentemente lo opuesto.

‘LOS SECRETOS’

- Sería mucho más claro decir:
- - ‘Sí, me guardo un secreto y no lo voy a contar’. A decir: ‘¿Secreto?’, ‘¿Qué secreto?’
- El secreto es información que se oculta
- En toda familia hay secretos, y por lo común, causan daño.
- Si se oculta algo, se falta a la verdad. Y cuando esto ocurre se pone en riesgo la unidad y el patrimonio familiar.



'DISCUTIR'

- En un lugar privado
- En el momento oportuno
- Con las palabras pertinentes
- Buscando la verdad
- (Cuentos: 'Las 3 pipas' y 'Los 3 filtros')



‘LOS GRITOS’

- Al gritar, nadie se escucha
- La pérdida de privacidad e intimidad frente al resto del personal, es grave.
- Pone alerta al personal, perciben que hay problemas, no saben bien de qué se trata, inician los rumores, aparecen fantasmas futuros, los desmotiva y la empresa se vuelve por ende, más ineficiente.
- La inteligencia emocional propia y del personal, baja significativamente sus niveles cuando hay gritos



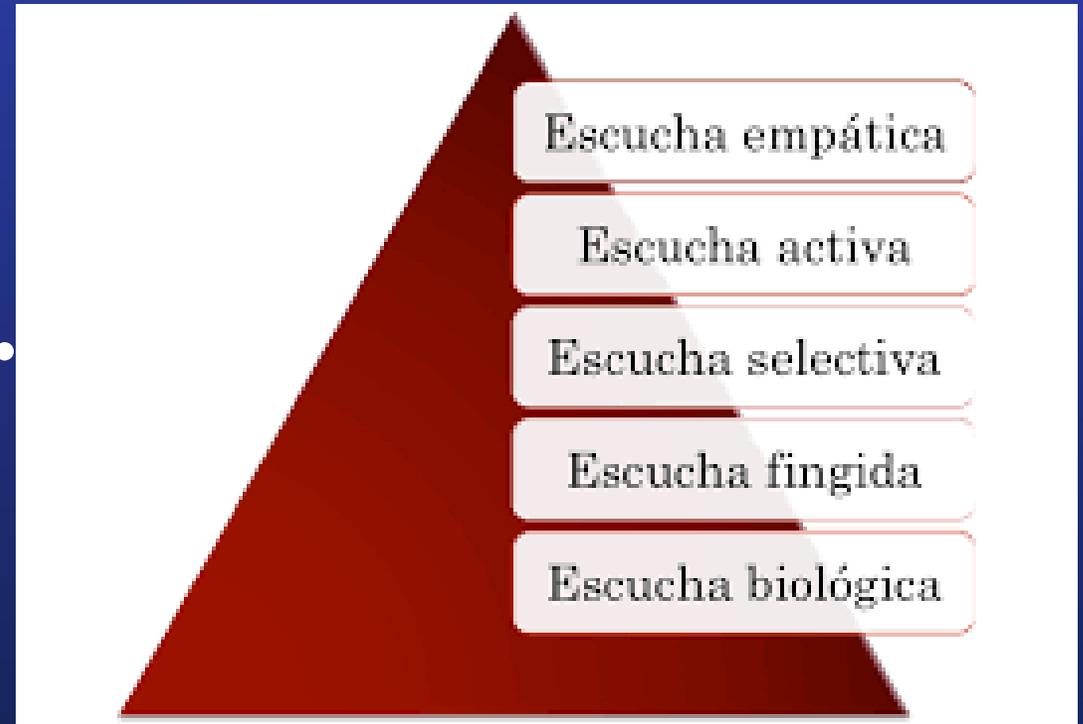
‘La buena comunicación DEL LÍDER’

- + Escuchar y mantenerse en contacto con los grupos de interés: clientes, proveedores, accionistas, colaboradores, equipo...
- + Tener acceso a la información pertinente, de manera oportuna y confiable.
- + Apoyarse en los Consejos para la toma de decisiones
- + Delegar lo que se debe
- + Vigilar el rendimiento en los indicadores críticos
- + Compartir la visión personal y de empresa

'ESCUCHAR'

- Por lo general. Se escucha poco, con una escucha abierta, no juzgando, no interpretando, no buscando responder al segundo, sino escuchando desde el corazón
- Escuchar al otro sin límite de tiempo, sin categorizar o estereotipar, dejar al otro que exprese su pensamiento completo.
- Por lo general quien quiere hablar no termina de decir su idea y los otros responden a ideas incompletas.
- Vaciar el corazón de todo prejuicio y de todo juicio, para acoger al otro y poder escucharlo en profundidad. Escuchar con el deseo sincero de compartir, haciendo así de este momento, un momento comunión fraterna

• DINÁMICA: Niveles de escucha



Comunicación en los órganos de gobierno

LA INFORMACIÓN DEBE SER:

- Clara
- Oportuna
- Confiable
- Pertinente
- Fundamentada
- Breve



'teléfono descompuesto'

- En fila india se va pasando la comunicación. Uno al otro, y así sucesivamente.
- Cada vez que esta se pasa, se va distorsionando.
- ¡Ya supondremos como llega al final!
- Dinámica



EJERCICIO

- Mensaje teléfono descompuesto:
- Dice mi papá que pasado mañana a las 3 pm, con mi tío Juan, decidiremos todos, qué políticas se discutirán el viernes entre los 4 representantes del Consejo B, para que firmes tu aprobación.



- * Muchas de estas ideas, están basadas en el libro:
 - Press, E. (2018) Hijos del pasado, padres del porvenir. Granica. Buenos Aires