

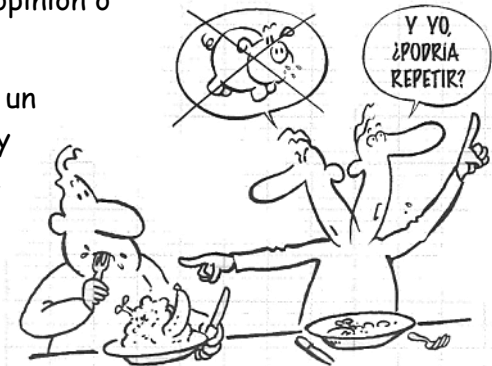
## La observación

***“La observación es un punto capital en la resolución de conflictos, pues marca la diferencia entre lo que es y lo que se piensa que es. Es un espacio donde el diálogo se convierte en posible”.***

Chistiane Goffard (Bélgica)

Muchas veces, en una conversación, pensamos que hablamos de lo mismo que nuestro interlocutor e imaginamos que tenemos en común el mismo recuerdo o la misma percepción. Sin embargo, no siempre es el caso. También muchas veces observamos los hechos y juzgamos de inmediato, lo que pone al otro a la defensiva y cierra el diálogo. He aquí por qué es fundamental formular nuestras observaciones de modo neutro, contentándonos con describir los hechos, sin añadirles opinión o interpretación alguna.

Por ejemplo: “eres un egoísta...” Es muy diferente a: “cuando te hayas acabado todo el plato de carne...”



La segunda formulación aumenta las posibilidades de apertura al diálogo.

**Ejercicio: saber describir hechos sin añadir ninguna evaluación de los mismos.**

Determina si las frases siguientes constituyen una observación desprovista de evaluación. Si no es así, imagina cómo sería una observación pura y escribe el enunciado.

1. Te pasas las horas delante del ordenador
2. Hablas demasiado en nuestras reuniones
3. Esta mañana, te has dejado la servilleta en la mesa
4. Te enfadas con todo el mundo por cualquier cosa
5. Eres demasiado madraza con tus hijos
6. Ayer, le diste un golpe a tu hermana
7. Por las tardes, Luc se deprime

**Respuestas posibles**

1. Ayer utilizaste el ordenador durante cinco horas
2. En la reunión de esta tarde has hablado durante 40 minutos y las otras dos personas tan sólo han dispuesto de 10
3. Correcta
4. Dices que todos estamos amargándote la vida
5. Revisas la mochila de nuestro hijo antes de su viaje de fin de curso
6. Correcta
7. Luc llora por las tardes



***¡Vigila sobre todo lo que  
pasa por tu cabeza!***

Lo esencial es la energía que se libera y que se siente más que lo que se dice. En efecto, incluso aún que te haya salido bien este ejercicio, lo que cuenta sobre todo, pero no se puede mensurar aquí, es **la intención de no evaluar**.

Por ejemplo, si María le dice a su vecino: "esta semana no has venido a recoger tu correo tal y como habíamos quedado", en el plano verbal, es una observación pura, pero en el plano no verbal (lo que el cuerpo y el tono de voz expresan), si María tiene los brazos cruzados y un tono agresivo, su vecino se pondrá a la defensiva, pues deducirá (incluso inconscientemente) que le está haciendo un reproche.



***Lo que tu interlocutor capta sobre todo  
es tu actitud no verbal***