

Unitat 4. Liderar el canvi**Transformar les crítiques en peticions de canvi**

- Què és?

Una forma respectuosa de fer saber a l'interlocutor que no ens sentim bé amb alguna cosa que fa o diu, alhora que li demanem que ho canviï sense criticar-lo, indicant-li o suggerint-li, a més, la direcció del canvi.

- Per què?

Pel fet de no utilitzar expressions negatives és més fàcil que l'interlocutor accedeixi a realitzar un canvi en la seva conducta.

A tots ens resulta difícil reconèixer en determinats moments que tenim alguna cosa per canviar perquè resulta inadequada o molesta per a algú; és més suportable quan ens ajuden a prendre'n consciència d'una forma elegant.

Es beneficia la relació i les accions següents són més efectives.

- Com?

- Només demanar un canvi cada vegada. Pensar sobre ell en termes específics.
- Recordar drets: els propis i els de l'altre.
- Triar el moment adequat, i consensuar-lo. "M'agradaria comentar amb tu un tema que al meu parer és important. Et sembla bon moment ara? Tens temps?"
- Si escau, ressaltar la importància de la relació: "Crec que la nostra relació és molt bona, i m'agradaria comentar-te un tema que em preocupa, per tal que segueixi així de bé o per millorar-lo."
- Descriure:
 - Situació: "Quan..." (*situació concreta*).
 - Conducta problemàtica: "No fas (*el fet concret*) el que havíem acordat..."

Efectes: “Succeeix que...”

- Demanar el canvi:
 - Directament.
 - Sense exigir.
 - De forma concreta.
 - Sense etiquetes, generalitzacions o vaguetats.
 - En termes positius.
 - Anticipant conseqüències positives: “T’agrairé que...”, “Em pregunto si no podries...”, “D’aquesta manera segur que milloraria...”
- Si no accedeix:
 - Respectar el seu dret.
 - Negociar: “Què estem disposats a fer cadascú per millorar?”
- Si no canvia o li resulta difícil:
 - Ajudar gradualment.
 - Establir terminis intermedis.
 - Recordar la nostra responsabilitat com a model.