



# STRONGER TOGETHER

## Preparandonos para una conversación difícil

### 1. Objetivo de la conversación

- Escriba su objetivo principal o el resultado deseado para la conversación.
- ¿Es este objetivo realista y alcanzable? ¿Por qué sí o por qué no?

### 2. Identificando su historia

- ¿Cuál es el problema desde su punto de vista?
  - Describa el problema tal como usted lo ve. Sea específico sobre los comportamientos, acciones o eventos que son problemáticos.
- Hágase estas preguntas
  - ¿Qué estoy suponiendo sobre la otra persona, su intención o la propia situación?
  - ¿Me falta alguna información?
  - ¿En qué me puedo estar equivocando?
  - ¿Cuál es mi contribución al problema?
  - ¿Hay acontecimientos pasados o actuales que influyan en mis pensamientos o sentimientos sobre esta situación?

### 3. Comprender su historia

- Preguntas o frases que puede considerar utilizar
  - Ayúdeme a entender ...
  - Cuénteme más ...
  - ¿Cómo ha vivido ...?
  - Pregunte por sus pensamientos, sentimientos, perspectivas o valores en torno a la situación o el conflicto.

### 4. Empezar bien la conversación

- Consideraciones sobre el arranque suave
  - Tono de voz, lenguaje corporal, expresión facial
  - Evitar culpar, atacar, criticar el carácter
  - Evitar el lenguaje absoluto como «siempre» y «nunca»

- Utilice afirmaciones del tipo «yo siento» en lugar de «tú»
  - Siento... (sentimiento que experimentó como resultado de una acción o comportamiento)
  - Cuando tú... (declaración fáctica de la acción o comportamiento específico)
  - Porque... (consecuencia de la acción o comportamiento específico)
  - Me gustaría... (propuesta de solución)

## 5. Qué hacer cuando las cosas empiezan a ir mal

- Pida empezar de nuevo utilizando frases como
  - ¿Podríamos intentarlo de nuevo?
  - Esto no está saliendo como esperaba; ¿podríamos intentar empezar de nuevo?
- Utilice declaraciones: cosas en las que ambos podéis estar de acuerdo o puntos en común.
  - Ejemplos
    - Estamos en el mismo equipo
    - Ambos queremos que el proyecto tenga éxito

## 6. Qué hacer cuando la conversación se sale de control

- Tómate un descanso para calmar tu sistema nervioso simpático.
  - Ideas: caminar, respirar profundamente, orar, escuchar música
  - No es el momento de pensar en réplicas ingeniosas
  - Frases útiles para considerar su uso
    - Necesito un descanso.
    - ¿Podríamos volver sobre esto?
    - Estoy al límite de mi capacidad; ¿podríamos hablar de esto mañana?
    - Valoro nuestra discusión y lo que estás diciendo, pero necesito más tiempo para pensar antes de responder.

## Consejos para la conversación

- Acérquese con humildad y espíritu de curiosidad.
- Tenga presente el objetivo final.
- Céntrese en el tema, no en la persona.
- Sea claro y conciso al compartir su perspectiva.
- Invita a que te den su opinión y muéstrate abierto a su punto de vista.
- Busque soluciones en colaboración.