

9.2

¿Qué es una conversación difícil?

Introducción

Las conversaciones se tornan difíciles cuando cualquiera de los participantes en ellas siente que sus derechos o dignidad son vulnerados, cuando el tema a tratar es complejo y genera temor o cuando no se identifican salidas o soluciones al asunto clave de la conversación.

A lo largo de esta lección se abordarán los cinco pasos para enfrentar una conversación difícil: preparación, análisis de la intención, consideración de la perspectiva del otro, reconocimiento de la historia del otro y búsqueda de soluciones o acuerdos.

¿Cuál es el objetivo de la lección?

Que los estudiantes apliquen estrategias para abordar conversaciones difíciles y resolver conflictos de manera constructiva.

¿Por qué es importante?

Porque al reconocer las actitudes que transforman una conversación en difícil permite a los estudiantes evaluar la forma en que reaccionan ante ellas.

Concepto clave

Conversación difícil

Orientaciones didácticas

Duración total: 20 minutos.

- Los tiempos asignados a cada actividad son sugeridos.

1 min. Grupal

Introducción para los estudiantes

- Lea o invite a alguno de los estudiantes que lean la introducción, la cita y *El reto es*.
- Recapitule el texto de los apartados y promueva su reflexión. Puede preguntar al grupo qué conocen sobre las **conversaciones difíciles**. Esto permitirá recuperar conocimientos previos e iniciar con las actividades de la variación.

8 min. Individual

Actividad 1

Análisis de caso.

- Pida al grupo que de forma individual lean la historia de Iliana y Fermín y respondan las preguntas.
- Al terminar, solicite dos participaciones para que expongan las respuestas.
- Enfatice las características de las conversaciones difíciles.

Humanidades

9.2

¿Qué es una conversación difícil?

"Y él había suspirado entonces y ella le había dicho "qué". Y él le había respondido "nada", como respondemos cuando estamos pensando "todo".
Ernesto Sábato.

Una de las bases de la colaboración es el diálogo, entendido como una conversación que se da entre dos o más personas o grupos para abordar un tema, planear una actividad o resolver un conflicto. Cuando en ese diálogo se presentan situaciones que vulneran la dignidad y derechos de cualquiera de las partes y se genera resistencia a la escucha, mensajes ofensivos o imposición de opiniones se convierte en una **conversación difícil**.
El reto es aplicar estrategias para abordar conversaciones difíciles y resolver conflictos de manera constructiva.

Actividad 1.
a. Lee la siguiente historia de Fermín e Iliana.

Fermín ve a Iliana como una de sus mejores amigas mientras que ella está enamorada de él desde la secundaria y hace de todo para conquistarlo: lo invita al cine, tiene detalles con él, le regala cosas y se aprende las canciones de los grupos que a él le gustan.



Fermín se da cuenta de las intenciones de Iliana y decide hablar con ella. Planea lo que le va a decir pero cuando llega el momento se pone nervioso y le dice seco, tajante y delante de sus amigas: "No me gustas y no me interesa tener nada contigo". Iliana se siente apenada y le responde de forma agresiva: "Yo tampoco quiero nada contigo, eres feo y nunca haces nada por ti mismo, hasta las tareas te tengo que hacer".

b. Reflexiona las siguientes preguntas con base en el caso anterior:

- ¿Fue una conversación difícil? ¿Por qué?
- ¿Qué fue lo que falló?
- ¿Qué habrá pasado con ellos después?
- ¿Qué hubieras hecho en el caso de Fermín?

CONSTRUYE T www.sems.gob.mx/construyet Colaboración | 1

8 min. Individual

Actividad 2

Identificación de rasgos de una conversación difícil a partir de una experiencia personal.

- Pida a los estudiantes que lean la instrucción y completen la tabla. Si alguno refiere que no recuerda una experiencia personal, pida que use un caso que conozca o dé algunas pistas con ejemplos propios de la vida escolar.
- Solicite dos participaciones para que compartan lo que se puede hacer para enfrentar una conversación difícil.

1 min. Grupal

Reafirmo y ordeno

- Pida a un estudiante que lea en voz alta el texto, y al resto del grupo que siga la lectura en silencio.
- Si le es posible, puede comentar una conclusión breve o solicitar a dos estudiantes que mencionen sus aprendizajes.

1 min. Individual

Escribe en un minuto qué te llevas de la lección

- Pida a los estudiantes que escriban en su cuaderno, o donde estén realizando las actividades, los aprendizajes más significativos de la variación.

1 min. Grupal

Para tu vida diaria, ¿Quieres saber más?, Concepto clave

- Invite a sus estudiantes a poner en práctica las actividades que se sugieren y a consultar la información adicional que aparece en estas secciones. En *¿Quieres saber más?* encontrarán información sobre cómo prepararse ante una conversación difícil.

Lección 9. Conversaciones difíciles ¿Qué es una conversación difícil?

Actividad 2.

a. Recuerda y describe una situación de conflicto o tensión en la que conversar con la otra parte te haya resultado difícil y completa aquí o en tu cuaderno la siguiente tabla:

Situación:	
¿Por qué era difícil?	
¿Actuaste de forma parecida como lo hizo Fermín o reaccionaste de otra manera?	
¿Cuál fue el resultado de la conversación?	
¿Harías algo distinto si te enfrentaras hoy a esa situación? ¿Qué?	

b. Reflexiona sobre lo que hace que consideremos difícil una conversación y lo que podemos hacer para enfrentarla. Para darte una idea puedes leer el apartado *Reafirmo y ordeno*. Comparte tu conclusión con el grupo.

Reafirmo y ordeno

Cuando una conversación se torna difícil suele ser porque no logramos un manejo de emociones y nos dejamos llevar por el enojo, el miedo o la angustia, por lo que discutimos, culpamos al otro y no escuchamos ni damos oportunidad para que se exprese. De igual manera, cuando una de las personas que participan en la conversación asume un papel dominante y pretende que sólo se tome en cuenta su postura, se dificulta la comunicación.

Escribe en un minuto qué te llevas de la lección

Para tu vida diaria

Cuando converses con alguien de un tema que te parece delicado, procura mantener la calma y evitar juzgar de forma anticipada sus respuestas y reacciones. Generalmente la conversación por sí misma no es difícil sino que nosotros mismos la percibimos así generando condiciones adversas para la comunicación.

¿Quieres saber más?

Revisa el video "Así se prepara una conversación difícil" en el que encontrarás recomendaciones para enfrentar de forma constructiva una conversación que consideres difícil. El video está disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=DwZuPFAy2w>

CONCEPTO CLAVE

Conversación difícil: Es un diálogo que se percibe complicado en el momento en que sucede o durante su planificación porque el tema a tratar puede vulnerar a una de las dos personas y eso provoca una emoción que, de no ser controlada, puede generar una situación desagradable para ambos.

2 | Colaboraciónwww.sems.gob.mx/construyet

Aplicaciones para el aula y su vida diaria

Aplicaciones para el aula y su vida diaria:

Antes de trabajar con el grupo esta variación, revise el video donde Douglas Stone explica el poder de la conversación para la negociación ante un conflicto, disponible en:

https://youtu.be/_ora1RRItwQ

Revise la explicación del *concepto clave* y el video recomendado en la sección *¿Quieres saber más?* de la variación del estudiante para que cuente con referentes para acompañar al grupo.

En caso de crisis emocional:

Si los temas o actividades de las variaciones provocan en los estudiantes emociones desagradables, reacciones de llanto, alzar el tono de voz o deseos de no continuar con las actividades, le sugerimos detenerse un momento. Puede brindarle las opciones de continuar con la actividad o salir del salón a tomar aire fresco y realizar respiraciones profundas, atendiendo a las sensaciones del cuerpo, con el fin de que pueda mantener la calma. Si detecta que se trata de un caso difícil que usted no puede manejar, es deseable que lo canalice a las autoridades escolares competentes, orientador o psicólogo escolar.

Equidad e inclusión educativa:

Se recomienda incluir por igual a todos los estudiantes en las actividades de las variaciones, poniendo énfasis en aquellos con discapacidad, alumnos en situación de calle, con aptitudes sobresalientes, con enfermedades crónicas, entre otras condiciones. Si tiene dudas puede consultar el documento *Equidad e Inclusión (Modelo educativo)*. México: SEP, 2017) en <http://www.sems.gob.mx/work/models/sems/Resource/12302/1/images/equidad-e-inclusion.pdf>

Evaluación de la lección

De acuerdo con las siguientes afirmaciones, seleccione la opción que refleje su opinión.

Rubro	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Al menos 50 % de los estudiantes reconocieron las características de las conversaciones difíciles.					
Los estudiantes mostraron interés y se involucraron en las actividades.					
Se logró un ambiente de confianza en el grupo.					
¿Qué funcionó bien y qué efectos positivos se observaron al realizar las actividades?					
Dificultades o áreas de oportunidad					
Observaciones o comentarios					