

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 Ileana.

Fermín ve a Ileana 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 Ileana 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”. Ileana 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?

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.



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=DwZuPfAsy2w>

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.