

9.3

¿Qué hacer antes de una conversación difícil?

“Una buena conversación debe agotar el tema, no a los interlocutores”.

Winston Churchill.

La colaboración se favorece cuando las personas se sienten cómodas, respetadas y libres de expresar lo que piensan y sienten. En ocasiones, surgen situaciones de las que nos cuesta trabajo hablar porque son incómodas, nos hacen sentir vulnerables o tratan de asuntos que pueden lastimarnos o dañar a otras personas, y podemos asumir que la conversación será difícil. Esto afecta tanto nuestro estado emocional como la relación con las personas involucradas.

El reto es aplicar estrategias para abordar conversaciones difíciles y resolver conflictos de manera constructiva.

Actividad 1.

- a. En parejas, analicen el caso de Juan.

Juan reprobó el semestre. Ahora va camino a su casa sin ganas de llegar porque tiene miedo de decirle a su mamá, sabe que ella se esfuerza mucho para que él tenga todo lo necesario para la escuela y es consciente de que al inicio del semestre no le dio importancia a ninguna de las clases y siempre pensó que se podría recuperar al final, pero no lo logró.

Camina y piensa “Se va a enojar mucho”, “Seguro me va a castigar un mes”, “¿Y si me saca de la escuela? Ya no voy a ver a mis amigos”, “¿Y si me manda a trabajar con mi tío al campo?”, “Mejor no le digo nada y espero a que se entere cuando terminen las vacaciones”.

Sube al autobús y sigue pensando “Si se entera por otro lado me va a ir peor”, “Además ella tiene la culpa porque trabaja todo el día y no me hace caso”, “Y yo le dije que no me gustaba esta escuela, pero ella insistió”, “Yo quería ser futbolista profesional y no me dejó. Definitivamente es su culpa”.

- b. Con base en el caso de Juan, comenten y compartan con el resto del grupo sus respuestas de las siguientes preguntas:
- ¿En qué radica la dificultad de la conversación pendiente de Juan y su mamá?
 - ¿Qué está logrando con sus pensamientos?
 - ¿Qué emociones está experimentando?
 - ¿Cómo influyen esas emociones en la idea que tiene sobre la posible respuesta de su mamá?
 - ¿Sus pensamientos lo llevaron a planear la conversación? ¿Por qué?
 - ¿Qué harían en su lugar?

Actividad 2.

- a. Imagina que necesitas hablar con alguien de un tema complicado que podría lastimarte o generar una respuesta no grata. Escribe aquí o en tu cuaderno un plan que incluya lo que puedes hacer para preparar la conversación de forma tal que el resultado sea positivo y después puedes compartir tu punto de vista con el resto del grupo:

Reafirmo y ordeno

La dificultad de una conversación también radica cuando ésta no ha sucedido aún y la tensión que genera el tema a tratar nos lleva a generar historias en las que anticipamos que la respuesta de la otra persona será negativa, ofensiva o que resultará lastimada.

**Para tu vida diaria**

Cuando planees hablar con alguien y sientas que las cosas se pueden tornar complicadas, evita anticiparte a los hechos y diseña una ruta que incluya una escucha atenta y activa, una exposición de tu postura clara y precisa, así como regular tus emociones para mantener la calma y el equilibrio.

¿Quieres saber más?

Revisa con tu familia o compañeros el video “¿Cómo manejar conversaciones difíciles y mejorar tus resultados?” en el que encontrarás sugerencias para lograr una solución favorable para ambas partes ante una conversación difícil. El video está disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=1--rcocUfhQ>

CONCEPTO CLAVE**Planeación para una conversación difícil:**

Es la definición de pasos a seguir en un proceso. En el caso de las conversaciones implica considerar qué postura se va a asumir, qué argumentos se emplearán y cómo se empleará la escucha de lo que la otra persona tiene que decir.