

Manual de bienestar emocional:



6. Conversaciones cruciales



Índice

6

Conversaciones cruciales

6.1	LA IMPORTANCIA DE LAS CONVERSACIONES CRUCIALES	4
6.2	CONVERSACIONES CRUCIALES PARA LA VIDA LABORAL	6
6.3	CÓMO DAR MALAS NOTICIAS	8
6.4	CONVERSACIONES CRUCIALES PARA EL MUNDO LABORAL	10
6.5	DISCREPAR	12

6

Conversaciones cruciales

Hoy en día sabemos del poder de las conversaciones. Durante siglos el lenguaje fue considerado como la herramienta que nos permitía describir la realidad del mundo exterior y expresar lo que sentíamos en nuestro mundo interior. El lenguaje servía para hablar sobre las cosas; primero estaba la realidad y luego llegaba el lenguaje y daba cuenta de esa realidad.

Hoy pensamos que el lenguaje no solo describe la realidad, sino que más bien el lenguaje crea la realidad. Si yo abro el capó de mi coche solo veo una masa de piezas, tubos y componentes porque no sé nada de mecánica. Sin embargo, si hago un curso de mecánica, distinguiré allí donde solo veía piezas, tubos y componentes, la batería, el cárter o el líquido de refrigeración. Es decir, el hecho de que por mi curso de mecánica *distinga* dentro del capó las diferentes partes de un motor, me permitirá arreglar mi coche o dar una información más precisa a un/a mecánico/a. Lo

que hasta entonces no era nombrado por el lenguaje no existía para mí. Ahora el lenguaje me permite distinguir dentro de la realidad, cosas que antes sin ese lenguaje no podía ver. Lo mismo es aplicable a catar un vino: si voy a un curso de cata pondré nombre (el retrogusto, la astringencia...) a sensaciones que hasta entonces eran *me gusta* o *no me gusta*. Así, el hecho de poseer conceptos y distinciones gracias al lenguaje me permite observar y experimentar realidades alrededor del vino que antes no poseía y no podía captar. Es decir, solo puedo hablar de aquello que puedo nombrar a través del lenguaje y en ese sentido que el lenguaje crea realidad.

¿Por qué explicamos esto? **Porque nos pasamos el 80% el tiempo de nuestras relaciones conversando.** La etimología de conversar es dar *vueltas juntos*, muy ligada a la idea de comunicación, *común acción* y es que las conversaciones nos permiten coordinarnos para una cita, pedir al/a la otro/a, ofrecer unas vacaciones o comentar nuestras emociones. Todo en la vida pasa por una conversación. ¿Y el silencio? El silencio es la conversación que más transmite, la incapacidad o dificultad de hablar de lo que nos pasa, la desidia por conversar con el/la otro/a es en sí misma una gran conversación llena de significados. Así pues, podemos deducir que buenas relaciones son lo mismo que buenas conversaciones, y que malas relaciones se identifican con malas relaciones.

Solo puedo hablar de aquello que puedo nombrar a través del lenguaje y en ese sentido **el lenguaje crea realidad.**

Basándonos en este poder generativo del lenguaje, sabemos que, si cambiamos la manera de conversar, si aprendemos a conversar de manera diferente cambian las relaciones.

Puede que tengamos que realizar una ruptura: pero más vale una ruptura clara, limpia y conversada, sin temas pendientes, que una convivencia llena de silencios y dobles conversaciones. Además, como colofón a este poder de las conversaciones, señalar algo primordial: **todo lo dicho es dicho siempre por alguien**. ¿Qué quiere decir esto? Quiere decir que no sabemos cómo son las cosas, que solo sabemos cómo las observamos e interpretamos. Que lo que ves no es la realidad, sino lo que TU ves de la realidad y que viene dado por tus sentidos, por tu educación, tu tradición, tus valores incluso por el sitio en dónde vives. Seguramente conoces el dato de que los/as esquimales poseen una treintena de términos para distinguir el color blanco. Quizá tú conozcas el blanco, el blanco roto, el blanco sucio.... Entonces, ¿cuál es la realidad? ¿La que ve y observa el esquimal con su treinta tipos de blanco o yo con la mía? *El blanco es blanco y ya está, dirás...* Pues parece que no. Esto nos lleva a abandonar la pretensión de que hay

Basándonos en el poder generativo del lenguaje, sabemos que, **si cambiamos la manera de conversar cambian las relaciones.**

una única verdad, de que las cosas son como decimos. Y esto es en las conversaciones donde el empeño suele ser demostrar quién es el/la dueño/a y poseedor/a de la verdad y en enjuiciar al/a la otro/a, con los resultados que ya conoces. Dice el Talmud: *"no vemos las cosas como son, vemos las cosas como somos"*.



6.1 LA IMPORTANCIA DE LAS CONVERSACIONES CRUCIALES

Las conversaciones cruciales son diálogos que tienen el potencial de transformar nuestras vidas y relaciones. A menudo involucran temas de gran importancia, cargados emocionalmente y con consecuencias significativas. Las conversaciones cruciales no son meros intercambios de palabras; son interacciones cargadas de significado que pueden moldear el curso de nuestras vidas. Estas conversaciones se destacan por tres características esenciales.

- **Altos Niveles de Emociones:** en estas conversaciones, las emociones son intensas porque los temas discutidos son importantes. Estas emociones pueden ir desde la ansiedad y la ira hasta la tristeza y el miedo, complicando la comunicación y aumentando el riesgo de malentendidos.

- **Opiniones Divergentes:** las conversaciones cruciales suelen ocurrir cuando las partes involucradas tienen puntos de vista diferentes sobre un tema relevante. Esta divergencia puede provocar desacuerdos y tensiones, pero también puede ser una oportunidad para el entendimiento mutuo y la colaboración.

- **Grandes Consecuencias:** las decisiones y resultados de estas conversaciones pueden tener un impacto duradero

en nuestras vidas y relaciones. El manejo adecuado de estos diálogos puede conducir a resultados positivos, mientras que evitarlos o manejarlos mal puede tener consecuencias negativas.

Ejemplos de conversaciones cruciales incluyen negociaciones laborales, discusiones sobre problemas de salud graves, decisiones financieras importantes, y la resolución de conflictos interpersonales. Estas conversaciones tienen el poder de redefinir relaciones y establecer nuevos caminos hacia adelante.

6.1.1 En el ámbito personal:

Las conversaciones cruciales son esenciales para el desarrollo y mantenimiento de relaciones saludables. Evitar estos diálogos puede llevar a una acumulación de resentimientos y a la erosión de la confianza. Abordar estos temas de manera abierta y honesta puede profundizar la comprensión mutua y fortalecer los lazos emocionales.

- **Profundización de la Relación:** al abordar temas importantes con honestidad y empatía, se crean oportunidades para que las relaciones se profundicen. La vulnerabilidad compartida puede fortalecer la conexión emocional y construir una base más sólida de confianza.

- **Prevención de Conflictos:** las conversaciones cruciales permiten resolver problemas antes de que se conviertan en conflictos mayores. Esto no solo mejora la relación a corto plazo, sino que también crea un ambiente de respeto y cooperación a largo plazo.

- **Autenticidad y Honestidad:** enfrentar temas difíciles promueve la autenticidad y la honestidad en la relación. Esto ayuda a construir una comunicación abierta y genuina, donde ambas partes se sienten libres de expresar sus pensamientos y sentimientos sin miedo al juicio.

6.1.2 En el entorno laboral:

Las conversaciones cruciales son igualmente vitales. Son la clave para resolver problemas de rendimiento, fomentar un ambiente de trabajo positivo y promover el crecimiento organizacional. Abordar estos diálogos de manera efectiva puede mejorar la moral del equipo y aumentar la productividad.

- **Resolución de Problemas de Rendimiento:** abordar los problemas de rendimiento directamente y de manera constructiva puede ayudar a los empleados a mejorar sus habilidades y contribuciones. Esto no solo beneficia al individuo, sino que también fortalece el rendimiento general del equipo.

- **Cultura de Retroalimentación Abierta:** fomentar una cultura donde las conversaciones cruciales son bienvenidas y manejadas efectivamente puede mejorar el ambiente de trabajo. Las personas trabajadoras se sienten valoradas y respetadas, lo que aumenta su compromiso y satisfacción laboral.

- **Decisiones Estratégicas Informadas:** las decisiones importantes a menudo requieren discusiones abiertas y honestas sobre las diferentes opciones y sus implicaciones. Las conversaciones cruciales permiten una toma de decisiones más informada y equilibrada, lo que puede conducir a mejores resultados organizacionales.



6.2 CONVERSACIONES CRUCIALES PARA LA VIDA LABORAL

6.2.1 Aprender a Decir No

○ Importancia y Pautas

Aprender a decir “no” es una habilidad esencial en la vida personal y profesional. Muchas personas tienen dificultades para rechazar solicitudes debido a la presión social, el deseo de ser agradables o el miedo a las consecuencias negativas. Sin embargo, ser capaz de decir “no” de manera efectiva y respetuosa puede mejorar significativamente nuestro bienestar, nuestras relaciones y nuestra productividad. Decir no es fundamental para mantener un equilibrio saludable en nuestras vidas. A continuación, se detallan algunas razones clave por las que esta habilidad es crucial.

○ Protección del Tiempo y la Energía

Decir “no” nos ayuda a proteger nuestro tiempo y energía, recursos finitos que deben ser gestionados cuidadosamente. Al aceptar demasiadas responsabilidades o compromisos, corremos el riesgo de sobrecargarnos y reducir nuestra capacidad para cumplir con nuestras prioridades.

○ Gestión del Estrés

Al evitar la sobrecarga de compromisos, podemos reducir significativamente los niveles de estrés. Decir “no” a tareas adicionales nos permite concentrarnos en lo que realmente importa y mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

○ Calidad sobre Cantidad

Al centrarnos en un número menor de tareas y proyectos, podemos dedicar más tiempo y energía a cada uno, mejorando la calidad de nuestro trabajo y aumentando nuestras posibilidades de éxito.

○ Establecimiento de Límites Saludables

Saber decir “no” es esencial para establecer y mantener límites saludables en nuestras relaciones y en nuestro entorno laboral. Los límites claros son fundamentales para la autocompasión y el respeto mutuo. Supone respeto por uno/a mismo/a ya que es una forma de respetarnos a nosotros/as mismos/as y nuestras necesidades. Nos permite priorizar nuestro bienestar y nuestras metas personales. Y por supuesto, respeto por los demás ya que establecer límites claros también es una forma de respetar a los demás. Al comunicar nuestras limitaciones y capacidades, evitamos crear expectativas poco realistas y fomentamos relaciones más honestas y equilibradas.

6.2.2 Pautas para Decir No

Aprender a decir “no” de manera efectiva requiere práctica y una comprensión clara de nuestras propias necesidades y límites. A continuación, se presentan algunas pautas prácticas para hacerlo de manera adecuada.



EVALUAR LA SOLICITUD

Antes de responder a una solicitud, es importante tomarse un momento para evaluar si realmente podemos y queremos cumplir con ella. Esto implica considerar nuestras prioridades actuales, nuestra capacidad y nuestras metas a largo plazo.



TOMARSE UN TIEMPO

No es necesario responder inmediatamente. Tomarse un tiempo para evaluar la solicitud permite una respuesta más considerada y evita compromisos impulsivos.

Puedes decir: "Déjame revisar mi agenda y te doy una respuesta mañana".



ANALIZAR LAS PRIORIDADES

Considera si la solicitud se alinea con tus prioridades y objetivos. Pregúntate si aceptar esta tarea te ayudará a avanzar hacia tus metas o si te distraerá de ellas.



COMUNICAR EL NO CON CLARIDAD Y EMPATÍA

Es posible rechazar una solicitud de manera clara y respetuosa, sin necesidad de ser brusco/a o grosero/a. La clave es ser directo y honesto/a, mientras mostramos empatía por la situación del/de la otro/a.

Ser Directo/a y Claro/a: evita rodeos y sé claro en tu negativa.

Ejemplo: "Gracias por pensar en mí, pero no puedo aceptar este proyecto en este momento".

Mostrar Empatía: reconoce la importancia de la solicitud y muestra comprensión.

Ejemplo: "Entiendo que este proyecto es importante, y lamento no poder ayudarte esta vez".



OFRECER ALTERNATIVAS

Cuando sea posible, ofrecer alternativas puede ayudar a suavizar el impacto de tu negativa y mostrar que estás dispuesto a colaborar de otras maneras.

Sugerir Otros Recursos: si no puedes aceptar la solicitud, podrías sugerir a alguien más que pueda ayudar.

Ejemplo: "No puedo tomar este proyecto, pero creo que María podría estar interesada y tiene la experiencia necesaria".

Ofrecer Ayuda Parcial: si la solicitud es parcialmente manejable, podrías ofrecer una contribución limitada.

Ejemplo: "No puedo liderar el proyecto completo, pero puedo ayudarte con la planificación inicial".



PRACTICAR LA ASERTIVIDAD

La asertividad es fundamental para decir "no" de manera efectiva. Esto implica defender tus necesidades y límites de manera firme y respetuosa.

Uso del "Yo": utiliza declaraciones en primera persona para expresar tus razones.

Ejemplo: "No puedo aceptar esto porque ya tengo varios compromisos importantes".

Repetir el No si es Necesario: a veces, puede ser necesario reafirmar tu negativa si la otra persona insiste. Mantén tu posición de manera calmada y firme.

Ejemplo: "Como mencioné antes, no puedo aceptar este proyecto ahora mismo".

6.3 CÓMO DAR MALAS NOTICIAS

Dar malas noticias en el ámbito personal es una tarea difícil pero crucial. Ya sea informar a un ser querido sobre una enfermedad grave, el fallecimiento de un familiar, o la pérdi-

Abordar las conversaciones cruciales con cuidado y sensibilidad es fundamental para minimizar el dolor y el estrés emocional.

da de un trabajo, estas conversaciones cruciales tienen un impacto profundo en la vida de las personas involucradas. Al prepararse adecuadamente, comunicarse con empatía y seguir proporcionando apoyo después de la conversación, podemos minimizar el impacto negativo y ayudar a nuestros seres queridos a enfrentar la situación con mayor fortaleza... Abordar estas conversaciones con cuidado y sensibilidad es fundamental para minimizar el dolor y el estrés emocional.

6.3.1 Impacto Emocional y Psicológico

El modo en que se comunican las malas noticias puede influir significativamente en cómo la persona recibe y procesa la información. Un enfoque empático y bien estructurado puede ayudar a reducir el impacto emocional negativo y proporcionar una base sólida para el apoyo y la recuperación.

- **Reducción del Estrés:** cuando las malas noticias se comunican con sensibilidad, se puede reducir el estrés inmediato y ayudar a la persona a enfrentar la situación de manera más calmada.
- **Facilitación del Apoyo:** comunicar de manera clara y empática permite que la persona se sienta comprendida y apoyada, facilitando el acceso a redes de apoyo emocional y práctico.





PREPARACIÓN

Antes de dar malas noticias, es crucial prepararse mental y emocionalmente. La preparación adecuada puede hacer que la conversación sea más manejable y menos traumática para ambas partes.

Clarificar el Mensaje: asegúrate de entender completamente la información que vas a comunicar. Esto te ayudará a transmitir el mensaje con claridad y precisión.

Anticipar Reacciones: considera cómo podría reaccionar la persona y prepárate para responder con empatía y apoyo. Pensar en posibles preguntas y respuestas puede ayudar a manejar la conversación de manera más fluida.

Escoger el Momento y Lugar Adecuados: elige un momento y un lugar que ofrezcan privacidad y comodidad. Asegúrate de que no haya distracciones para poder concentrarte completamente en la conversación.



DURANTE LA CONVERSACIÓN

La forma en que entregas las malas noticias es crucial. A continuación, se presentan algunas pautas para manejar la conversación con sensibilidad y empatía.

Ser Directo pero Sensible: ve al grano sin rodeos, pero hazlo con empatía. Utiliza un lenguaje claro y sencillo para evitar malentendidos. Por ejemplo: "Tengo algo difícil que decirte. Tu resultado médico muestra que tienes cáncer".

Mostrar Empatía y Compasión: asegúrate de expresar tus sentimientos de comprensión y apoyo. Puedes decir algo como: "Sé que esto es muy difícil de escuchar. Estoy aquí para ti y haremos todo lo posible para afrontarlo juntos".

Permitir la Expresión de Emociones: dale tiempo a la persona para procesar la información y expresar sus emociones. No interrumpas y valida sus sentimientos diciendo: "Entiendo que esto es muy doloroso y está bien sentirte así".

Ofrecer Información y Apoyo: proporciona toda la información relevante y asegúrate de que la persona entienda lo que has dicho. Ofrece tu apoyo y discute los próximos pasos, si es apropiado. Por ejemplo: "Vamos a reunirnos con el médico para discutir el plan de tratamiento y ver todas las opciones disponibles".



DESPUÉS DE LA CONVERSACIÓN

El seguimiento después de dar malas noticias es crucial para proporcionar apoyo continuo y garantizar que la persona no se sienta abandonada.

Ofrecer Disponibilidad: hazle saber a la persona que estás disponible para hablar o ayudar en cualquier momento. Esto puede ser reconfortante y proporcionar una sensación de seguridad.

Proveer Recursos Adicionales: ofrece información sobre recursos de apoyo, como terapeutas, grupos de apoyo o servicios comunitarios que puedan ser útiles.

Mantener el Contacto: no dejes que la conversación sea un evento único. Mantén el contacto regular para ofrecer tu apoyo continuo. Puedes decir: "Voy a llamarte mañana para ver cómo estás y hablar sobre lo que podemos hacer a continuación".

6.4 CONVERSACIONES CRUCIALES PARA EL MUNDO LABORAL

6.4.1 El feedback

Es un componente crucial para cualquier organización que aspire a mejorar continuamente. Tiene un impacto directo en el rendimiento de las personas empleadas, su desarrollo profesional y la cultura de la organización. Proporciona una guía clara sobre lo que están haciendo bien y en qué áreas necesitan mejorar. Sin una retroalimentación adecuada, los empleados pueden no ser conscientes de sus debilidades ni de cómo su trabajo afecta a la organización en general.

Cuando se proporciona feedback de manera regular y constructiva, los empleados tienen la oportunidad de ajustar su comportamien-

to y mejorar sus habilidades. Esto no solo beneficia a la persona, sino también a la organización en su conjunto, ya que un mejor rendimiento individual contribuye a un mejor desempeño colectivo.

6.4.2 Desarrollo Profesional

El feedback constructivo es esencial para el desarrollo profesional continuo. Ayuda a los empleados a adquirir nuevas habilidades, mejorar las existentes y avanzar en sus carreras. A través del feedback, los supervisores pueden proporcionar orientación y mentoría, ayudando a los empleados a alcanzar sus metas profesionales y a desarrollar competencias clave.

Además, el feedback ayuda a clarificar las expectativas laborales y a alinear los objetivos individuales con los objetivos de la organización. Esto asegura que todos los miembros del equipo estén trabajando hacia las mismas metas y comprendan cómo sus roles contribuyen al éxito general de la empresa.

6.4.3 Cómo Dar Feedback de Manera Efectiva

Requiere habilidades de comunicación refinadas y un enfoque considerado. Aquí se presentan pautas prácticas para proporcionar feedback constructivo en el ámbito laboral.

El feedback tiene un impacto directo en el rendimiento de las personas empleadas, su desarrollo profesional y la cultura de la organización.



PREPARACIÓN

Antes de dar feedback, es fundamental prepararse adecuadamente para asegurar que el mensaje sea claro y constructivo. La preparación incluye definir claramente el propósito del feedback, reunir ejemplos específicos y concretos, y elegir el momento y lugar adecuados para la conversación.



CLARIFICAR EL OBJETIVO

Definir claramente el propósito del feedback es el primer paso. ¿El objetivo es mejorar el rendimiento, reconocer un buen trabajo o corregir un comportamiento? Tener un objetivo claro ayudará a enfocar la conversación y a asegurarse de que el mensaje sea relevante y útil.



RECOPILAR HECHOS Y EVIDENCIAS

Reunir ejemplos específicos y concretos que respalden tu feedback proporciona un fundamento sólido y evita que la retroalimentación parezca subjetiva o basada en opiniones. Esto también ayuda a que el/la empleado/a entienda claramente a qué te refieres y cómo puede mejorar.



ELEGIR EL MOMENTO Y LUGAR ADECUADOS

Elige un momento y un lugar apropiados para dar el feedback. Asegúrate de que sea un entorno privado y sin interrupciones para permitir una conversación abierta y honesta. Un ambiente adecuado puede hacer que el/la empleado/a se sienta más cómodo/a y receptivo/a.



DURANTE LA CONVERSACIÓN

La forma en que se comunica el feedback es crucial para que sea recibido de manera positiva y constructiva.



USAR UN ENFOQUE BALANCEADO

Combina el feedback positivo y negativo para proporcionar una visión equilibrada. Comenzar reconociendo los logros antes de abordar las áreas de mejora puede hacer que la retroalimentación sea más fácil de aceptar. Por ejemplo: "Me gustaría comenzar diciendo que tu trabajo en el proyecto X ha sido excelente. Además, me gustaría discutir algunas áreas donde podemos mejorar."



ESPECÍFICO/A Y CLARO/A

Proporciona ejemplos específicos y evita generalizaciones. Esto ayuda a que el feedback sea claro y accionable. Por ejemplo: "En la presentación del lunes, noté que hubo algunos puntos clave que no se abordaron. Aseguremonos de incluirlos la próxima vez."



MANTENER UN TONO CONSTRUCTIVO Y RESPETUOSO

El feedback debe ser entregado con respeto y una intención constructiva. Evita el tono crítico o acusatorio. En lugar de decir "No hiciste esto bien", podrías decir "Hay oportunidades para mejorar en esta área."



FOMENTAR EL DIÁLOGO Y LA PARTICIPACIÓN

Invita a la persona empleada a compartir sus perspectivas y a discutir posibles soluciones.

Pregunta: "¿Qué piensas sobre esto?" o "¿Cómo crees que podemos abordar esta área de mejora?". Esto no solo hace que la conversación sea más colaborativa, sino que también puede proporcionar ideas valiosas y fomentar un sentido de compromiso y propiedad en la persona empleada.



DESPUÉS DE LA CONVERSACIÓN

El seguimiento después de dar feedback es esencial para asegurar que se tomen medidas y se realicen mejoras continuas. Esto incluye desarrollar un plan de acción, ofrecer apoyo continuo y evaluar el progreso regularmente.



6.5 DISCREPAR

En el entorno laboral, discrepar es algo inevitable y, cuando se maneja adecuadamente, puede ser extremadamente beneficioso. **Las diferencias de opinión pueden impulsar la innovación, mejorar procesos y fomentar una mayor comprensión mutua.**

Sin embargo, estas conversaciones cruciales requieren un manejo cuidadoso para evitar conflictos destructivos y asegurar que las discrepancias se resuelvan de manera constructiva. Cuando los empleados se sienten seguros para expresar opiniones divergentes, se abre la

puerta a nuevas ideas y enfoques que pueden transformar positivamente la organización.

El fomento de una cultura donde las diferencias de opinión se valoran permite la diversidad de pensamiento, lo que es esencial para la creatividad. La diversidad de opiniones y perspectivas puede conducir a soluciones más innovadoras y efectivas. Cuantas más ideas se pongan sobre la mesa, mayor será la probabilidad de encontrar una solución óptima.

Además, las discrepancias pueden ayudar a identificar problemas ocultos y oportunidades de mejora que de otro modo podrían pasarse por alto. Este proceso es esencial para el crecimiento y la mejora continua de cualquier organización. Al enfrentar las diferencias con una mente abierta, las organizaciones pueden descubrir áreas de mejora que impulsan el rendimiento y la eficiencia.

Discutir discrepancias ayuda a minimizar los sesgos individuales, ya que las decisiones se basan en una evaluación más amplia y objetiva de la situación. Este enfoque no solo mejora la calidad de las decisiones, sino que también asegura que se consideren todos los aspectos importantes antes de llegar a una conclusión.

Manejar discrepancias de manera efectiva requiere una combinación de preparación, habilidades de comunicación y un enfoque en la resolución constructiva de conflictos. A continuación, se presentan algunas pautas prácticas para abordar estas conversaciones en el entorno laboral.





PREPARACIÓN

Antes de abordar una discrepancia, es esencial prepararse adecuadamente. Esto incluye entender bien el problema y anticipar las posibles reacciones. **Primero, asegúrate de entender completamente la naturaleza de la discrepancia.** Tener una comprensión clara del problema te ayudará a abordar la conversación de manera enfocada. **Reúne toda la información relevante y ejemplos concretos que respalden tu perspectiva.** Esto proporciona una base sólida para tu argumento y demuestra que has hecho tu tarea. **Elige un momento y un lugar apropiados para la conversación.** Asegúrate de que sea un entorno privado y sin interrupciones para permitir una discusión abierta y honesta.



DURANTE LA CONVERSACIÓN

Mantener la calma y la compostura es fundamental. Es importante evitar reacciones emocionales intensas y abordar la conversación con una actitud calmada y racional. Esto ayudará a desescalar cualquier tensión y a mantener el enfoque en la resolución del problema. Escuchar activamente las opiniones de los demás sin interrumpir es crucial. Muestra que valoras sus perspectivas y estás dispuesto a considerar sus puntos de vista.

Sé claro y específico al expresar tus puntos de vista. Evita generalizaciones y asegúrate de respaldar tus argumentos con hechos y ejemplos concretos. Usa un lenguaje que sea respetuoso y constructivo, evitando ataques personales o críticas destructivas. Intenta encontrar áreas de acuerdo y construir sobre ellas. Esto puede ayudar a desescalar la situación y facilitar una solución más colaborativa. Por ejemplo, puedes decir: "Aunque tenemos diferentes enfoques, ambos queremos lograr el mejor resultado para el proyecto."

Las diferencias de opinión pueden
**impulsar la innovación, mejorar
procesos y fomentar una mayor
comprensión mutua.**

BIBLIOGRAFÍA | Conversaciones cruciales

"Conversaciones cruciales: Herramientas para hablar cuando están en juego altos intereses"

Autores: Kerry Patterson, Joseph Grenny, Ron McMillan y Al Switzler

Editorial: Editorial Empresa Activa.

"El poder de las conversaciones difíciles: Cómo abordar los temas que más importan"

Autor: Douglas Stone, Bruce Patton y Sheila Heen

Editorial: Gestión 2000.

"Comunicación no violenta: Un lenguaje de vida"

Autor: Marshall B. Rosenberg

Editorial: Gran Aldea Editores.

"Conversaciones difíciles: Cómo discutir lo que más importa"

Autores: Douglas Stone, Bruce Patton y Sheila Heen

Editorial: Ediciones Urano.

"El arte de conversar: Técnicas y estrategias para mantener diálogos efectivos"

Autor: Kim Zoller y Kerry Preston

Editorial: Empresa Activa.

"Conversaciones poderosas: Cómo hablar para que los demás escuchen"

Autor: Susan Scott

Editorial: Empresa Activa.

Manual de bienestar emocional:

- 1 Gestión del estrés
- 2 Gestión del tiempo
- 3 Automotivación
- 4 Gestión de conflictos
- 5 Desarrollo de la empatía
- 6 Conversaciones cruciales

Elaborado por:

ASESORÍA DE PREVENCIÓN DE MUTUALIA