



GUÍA para una CONVERSACIÓN DIFÍCIL

➡ FASE 0. ¿Con quién tienes esta reunión?

“ ¿Cómo es tu relación con esta persona?

⇒ ¿Ha habido algún incidente previo?

⇒ ¿Es necesario “Hablar para volver a hablar”?

➡ FASE 1. PLANTEAMIENTO

“ ¿Tienes claro el objetivo que quieres conseguir?

⇒ ¿Cuál es la situación ideal a la que quieres llegar?

“ ¿Tienes claro el problema?

⇒ ¿Las dos partes tenéis toda la información?

⇒ ¿La información que has obtenido es objetiva?

“ ¿Qué es lo que crees que quiere la otra persona?

⇒ ¿Qué intención tendrá?

➡ ¿Puedes suponer cuál será su objetivo?

➡ FASE 2. PREPARACIÓN

“ Decide qué vas a hacer

⇒ Decide en qué te centrarás

⇒ ¿Qué dirás y qué no dirás en función del objetivo?

⇒ ¿Dónde y cuándo tendrás la conversación?

⇒ ¿Cuál será tu enfoque del tema?

⇒ ¿Hasta cuánto piensas ceder?

“ ¡No añadas cargas emocionales!

“ Ponte en el lugar de la otra persona.

⇒ ¿Qué le hubiera ayudado a hacerlo mejor?

⇒ ¿Tienes alguna responsabilidad en el resultado final?

⇒ ¿La has ayudado suficientemente?

⇒ ¿Has tenido en cuenta la organización de su tiempo y la carga horaria que esa tarea suponía?

➡ FASE 3. LA REUNIÓN

“ ¿Cuánto tiempo le dedicarás?

⇒ ¿Cómo vas a controlar el tiempo?

“ Plantea de manera clara, directa y sincera el problema.

“ Céntrate en el tema y que la otra persona también lo haga.

“ Haz preguntas y escucha las respuestas.

“ Observa el lenguaje no verbal.

⇒ Cuando detectes alguna cosa que se pueda malinterpretar, haz que lo aclare.

“ Confirma que lo que has entendido es lo correcto.

⇒ Ofrece soluciones posibles.

“ Mantén la calma en todo momento.

“ Acepta los silencios.

“ Concreta alguna acción enfocada a la solución.

⇒ ¿Con qué cosa concreta a hacer vais a salir?

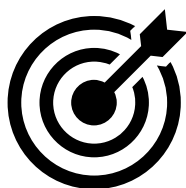


➔ FASE 4. REVISAR y MEJORAR

- “ ¿Qué sensaciones has tenido?
 - “ ¿Qué piensas que ha ido muy bien?
 - “ ¿Qué podría a ver ido mejor?
 - “ ¿Qué vas a hacer la próxima vez?
-

2

RECUERDA!



- ✓ ¡Siempre buen humor!
- ✓ ¡Nada de dramatismo!
- ✓ ¡Escucha activamente!
- ✓ ¡Observa la comunicación no verbal!
- ✓ ¡Cuida la tuya!



OBSERVACIONES y AUTOEVALUACIÓN