

# 9.4

## Desactiva la dificultad en una conversación

*“Escuchar a alguien implica dejar de imponer nuestra historia”.*

*Enric Corbera.*

Aunque existen temas complejos y situaciones desestabilizadoras, suele suceder que lo difícil de una conversación se encuentra en lo que pensamos sobre lo que aún no ha sucedido o en la postura que asumimos ante la tensión que genera por ejemplo, dar una noticia, pedir perdón o terminar una relación. Como todo eso está en la mente, puede ser desactivado evitando juicios, siendo empático, valorando la historia y postura de cada quien, y asumiendo la disposición para encontrar una solución.

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

### Actividad 1.

a. En parejas, analicen la postura de los personajes de la siguiente historia:

Antes de irse a la escuela, Sofi le deja a su mamá un recado pegado en el refrigerador que dice: “Necesito hablar contigo, te busco en la tarde”.



¿Qué le estará pasando a mi hija?  
¿Habrá reprobado?  
¿Tendrá alguna deuda?  
¿Estará consumiendo drogas?  
¿Qué voy a hacer?

Se va a poner muy contenta cuando sepa que me seleccionaron para participar en la Olimpiada de matemáticas.

b. Con base en la situación de Sofi, comenten las siguientes preguntas y en grupo compartan sus respuestas:

- ¿Por qué aparenta ser una conversación difícil para la madre?
- ¿Qué factores podrían haber influido en la reacción de la madre?
- Ante la sorpresa ¿Responderá con el entusiasmo que Sofi esperaba?
- ¿Cómo creen que termine la historia?



### Actividad 2.

- a. En parejas, para cada caso, sugieran una postura y propogan cómo desactivarían la dificultad de la conversación evitando juicios, empleando la empatía, el manejo de emociones, el reconocimiento de lo que siente la otra persona.

<p>La novia de Pedro tiene 3 semanas de retraso, sospecha que está embarazada, está asustado y decide hablar con sus papás.</p>	
<p>María va a terminar hoy con su novio aunque él es lindo y la quiere, ella no está a gusto.</p>	
<p>Mauricio ve a la novia de su mejor amigo besándose con otro en una fiesta. Todos le dicen que no se meta y se quede callado pero no le parece justo y le va a decir a su amigo lo que vio.</p>	

- b. Compartan con el grupo sus propuestas y entre todos, con apoyo de su profesor, definan los elementos que les parecen útiles para desactivar la dificultad en una conversación.

### Reafirmo y ordeno

Las ideas, los juicios y las emociones que se detonan antes de una conversación van a influir en la forma en que ésta se da. Si nos predisponemos a que sean difíciles, lo serán. Si en cambio, asumimos las dificultades que implica el tema, el hecho o sus efectos y nos posicionamos como facilitadores del diálogo desde la empatía, la búsqueda de soluciones y la creatividad, con la mente limpia, sin juicios y regulando las emociones ya no veremos lo difícil sino la posibilidad de lograr un acuerdo o de obtener el apoyo y la comprensión que necesitamos.



### Para tu vida diaria

Reconoce en ti qué tanto te anticipas, juzgas y te tensas cuando estás frente a una conversación que aborda un tema complejo o que sabes que puede lastimar a la otra persona. Practica mantenerte neutral, tener clara la intención de lo que vas a decir y considerar lo que la otra persona siente y piensa.

### ¿Quieres saber más?

Ve el video *¿Cómo tener éxito en una conversación difícil?* En el que encontrarás recomendaciones para manejar tus emociones y preparar la argumentación ante una conversación difícil.  
<https://www.youtube.com/watch?v=dsQRxCkNadE>

### CONCEPTO CLAVE

**Estrategias para desactivar la dificultad de una conversación:**  
 Quitar fuerza, poder o impacto a lo que hace que una conversación sea difícil. Puede ser el tema, la percepción sobre la reacción de la otra persona o sobre las consecuencias del asunto a tratar.