

El Centro de Estudios del Coaching aconseja 7 pasos para gestionar conversaciones difíciles

"Ante una conversación complicada es común preparar y medir cada una de nuestras palabras. Tenemos claro lo que queremos decir pero obviamos cosas incluso más importantes, como qué opina nuestro interlocutor, cual es nuestro objetivo último o cómo queremos decir las cosas"

El Centro de Estudios del Coaching (CEC), la escuela de formación en coaching, liderazgo y consultoría de empresas, ha dado a conocer una serie de pautas o consejos para afrontar conversaciones especialmente complejas, como por ejemplo comunicar un despido, dar feedback negativo o decirle "no" a alguien.

Para José Manuel Sánchez, Socio Director del Centro de Estudios del Coaching (CEC), "ante una conversación complicada es común preparar y medir cada una de nuestras palabras. Tenemos claro lo que queremos decir... pero obviamos cosas incluso más importantes, como que opina nuestro interlocutor, cual es nuestro objetivo último, cómo queremos decir las cosas o cuál es el marco más oportuno para esa conversación".

7 pasos para afrontar una conversación difícil

Preparación previa. Ante una conversación difícil es conveniente sentirse preparados y haber meditado lo suficiente como para tener claros los objetivos que se persiguen con el diálogo. Además es preciso "colocarse" en el lugar del otro para entender sus motivos, ya que, sin duda, estos aparecerán durante el encuentro.

El contexto más oportuno. El escenario de la charla ha de reunir unas mínimas características de privacidad, silencio y equilibrio. No es lo mismo conversar tomando un café que hacerlo en la cubierta de un barco en plena galerna. Mejor evitar los sitios bulliciosos o que puedan enturbiar la concentración y optar por lugares conocidos que generen confianza.

Qué se va a decir y cómo decirlo. Un error frecuente es preparar detenidamente las palabras que se van a usar, y reflexionar muy poco o nada sobre la atmósfera emocional que se persigue o qué estado de ánimo se va a provocar. Trabajar también las emociones puede ser mucho más difícil que trabajar solo las palabras, pero a cambio hace que la conversación sea mucho más efectiva.

Escuchar atentamente al interlocutor. La escucha es la mejor arma para alcanzar acuerdos, ya que proporciona información añadida, actualizada y compleja sobre la situación y visión del otro. Además, cuando una de las partes escucha desde el respeto y atención está promoviendo que su interlocutor esté más abierto y responda con la misma actitud, lo que supone un excelente punto de partida para llegar a un punto de encuentro.

Convencer en vez de vencer. Es común que en las conversaciones se busque vencer en vez de convencer. Se habla y se habla para apabullar al otro y enterrarle en argumentos, con el objeto de que se acabe dando por vencido y ceda. Pero este no suele resultar un buen camino, pues al ignorar al otro, se está abriendo la ventana de la desconfianza, que acabará por restar eficacia al encuentro.

Honestidad y claridad. Mejor no andarse con rodeos y hablar alto y claro en cuanto a lo que se espera y precisa del encuentro. Es conveniente formar peticiones de forma clara y honesta. Los conversantes no tienen por qué ser adivinos, saber lo que se necesita el otro, ni intuir las expectativas que se tienen sobre algo. La forma más ética para llegar a un acuerdo es la coordinación a través de un dialogo sincero y claro.

Revisar los acuerdos logrados y fijar compromisos. Si se cumplen las premisas anteriores, sin duda se logrará algún punto de acuerdo. Al concluir el encuentro se deben repasar conjuntamente los acuerdos y pactos alcanzados, así como los compromisos que se derivan de ellos. Es importante que se plantee, entre todos los implicados, un plan de acción para que se cumpla según lo hablado. ¿Qué se va a hacer a partir de ahora? ¿Qué implicaciones tiene ese acuerdo?

Al mismo tiempo se debe reflexionar después de que todo haya acabado para aprender de los errores, si es que se han cometido, e internalizar las conclusiones.

Datos de contacto:

Raquel Lombas
915901582

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Comunicación](#) [Recursos humanos](#) [Otros Servicios](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>