

# Conversaciones Difíciles

Todo líder, ha sido empoderado para que asuma sus responsabilidades y resuelva los problemas inherentes a su cargo, lo cual conlleva, desarrollar conversaciones para alcanzar las mejores soluciones posibles dentro del abanico de posibilidades existentes. El diálogo, es la mejor forma para llegar a acuerdos que permitan superar los diferentes obstáculos que se nos presentan en el diario transcurrir, tanto en la oficina, como en la vida personal.

La complejidad de los problemas a resolver está directamente relacionada con dos variables. La primera es de carácter técnico o procedimental; encontrar la fórmula o el procedimiento para identificar e implementar una solución. Esta primera variable, aunque puede presentar dificultades, no nos genera mayores temores. Hemos sido entrenados y capacitados para resolver estas situaciones, por complejas que estas resulten. Por el contrario, la segunda variable involucrada, implica un mayor grado de incertidumbre, ya que no hemos recibido preparación ni entrenamiento para manejarla. Dado lo anterior, al no estar adecuadamente preparados para manejarla, nos produce temor e inseguridad. Esta segunda variable se trata de la variable emocional; ¿cómo se encuentran y cómo quedarán los estados emocionales de las personas antes de iniciar la conversación?, ¿qué emociones se desprenderán de la conversación y cómo se manejarán durante la conversación?, y ¿cómo quedarán las emociones nuestras y de la contraparte una vez terminada la conversación?

Una vez presentimos de la dificultad de aquella conversación que queremos sostener, pero no nos sentimos preparados para llevar a cabo, iniciamos el proceso de procrastinar, evadiendo la realización de dicha conversación. Al no estar preparados emocionalmente para conducir una conversación sintiéndonos suficientemente seguros, esto nos lleva a que hace que la conversación sea vista y catalogada como una conversación difícil.

Con gran frecuencia vemos cómo los mejores diseños técnicos para solucionar problemas fracasan debido a que las variables emocionales no

fueron manejadas (analizadas) adecuadamente. Un plan perfecto puede echarse a perder por un inadecuado manejo emocional de las emociones involucradas.

Con el objeto de garantizar que las conversaciones que va a sostener tengan la mayor probabilidad de éxito, usted podrá utilizar el siguiente modelo que le permitirá manejar adecuadamente las emociones involucradas. En este modelo se desarrollan 3 conversaciones previas, antes de abordar la conversación final.

*Primera Conversación; **QUÉ PASÓ.*** En esta conversación se analizan 3 temas particulares:

- *La verdad;* De qué verdad estamos hablando; ¿mi verdad, su verdad, o una verdad conjunta? No podemos iniciar una conversación presuponiendo que nosotros somos poseedores de la verdad. Conocemos unos hechos, y con base en ellos construimos nuestra verdad, pero esta es solo nuestra. Tenemos que conocer la otra verdad, conocer los otros hechos conocidos por la otra parte, y probablemente desconocidos por nosotros, para construir una verdad conjunta.
- *La Intención;* Ante una situación tendemos a determinar la intención con la que obra la otra persona. ¿Realmente tenemos el poder divino de conocer las intenciones con las que obra la otra persona, o simplemente, dada la experiencia vivida en el pasado le endilgamos lo que a nuestro propio juicio sería la intención que nosotros creemos, pero no conocemos, está obrando la otra persona? Nadie puede adivinar (conocer con certeza) la intención con la que obra otra persona.
- *La Culpa;* Comúnmente confundimos responsabilidad con culpa y llevamos a que los responsables a sean juzgados como culpables. Iniciar una conversación teniendo un culpable, es como realizar un juicio sin la oportunidad debida de una defensa apropiada.

*Segunda Conversación; **EMOCIONES.*** En esta conversación debemos analizar las posibles formas como los seres humanos podemos reaccionar

frente a la conversación a desarrollar. Emocionalmente podemos reaccionar de 3 formas diferentes a saber:

- *Explosión*; Manifestamos de forma exagerada, abrupta e intempestiva nuestras emociones, llevando a las personas que están a nuestro alrededor a un estado de intimidación e indefensión, generando en las otras personas mal trato físico y emocional.
- *Implosión*; Manifiesta eliminación externa de cualquier tipo de emoción generada, impidiendo cualquier visualización por parte de los terceros de los efectos emocionales sentidos por una persona. Esta represión externa de emociones conlleva a alteraciones internas de la frecuencia cardíaca, incremento de la tensión arterial, generación de espasmos musculares, efectos en la digestión y el apetito, hasta posibles dolores de cabeza entre otros.
- *Maestría Emocional*; Parte del principio de reconocer las emociones que se presentan, aceptarlas como válidas, identificar qué las generó, y establecer un plan para reaccionar frente a ellas sin causar ningún malestar o inconveniente a los demás ni a sí mismo.

*Tercera conversación*; **IDENTIDADES INVOLUCRADAS**; Finalmente, y antes de realizar la conversación que queremos llevar a cabo, debemos dedicar un tiempo para pensar en el resultado final de esta en:

- **Mi EGO**; ¿Cómo deseo que se vea afectado mi ego una vez sostenida dicha conversación? No esperamos ninguna otra alternativa que satisfecho.
- **El EGO de la otra persona**; ¿Cómo deseo que quede el ego de la otra persona involucrada en la conversación? No esperamos ninguna otra alternativa diferente de fortalecido.

Ahora, una vez realizadas estas 3 conversaciones previas con usted mismo, ya podrá llevar a cabo su conversación difícil deseada, pero aún no realizada.

Juan Carlos Mejía