

## Lección 9 ¿Qué es una conversación difícil?



El reto es que apliquen estrategias para abordar conversaciones difíciles y resolver conflictos de manera constructiva.

Una de las bases de la colaboración es el diálogo, entendido como una conversación que se da entre dos o más personas o grupos para abordar un tema, planear una actividad o resolver un conflicto. Pero ese diálogo puede convertirse en una **conversación difícil** cuando se presentan situaciones que vulneran la dignidad y derechos de cualquiera de las partes, y se genera resistencia a la escucha, mensajes ofensivos o imposición de opiniones. ¿Qué hacer cuando algo así sucede? ¿Cómo evitar que ocurra? Vamos a trabajarlo en esta lección.

### Para tu vida diaria

Cuando converses con alguien de un tema que te parece delicado, procura mantener la calma y evitar juzgar de forma anticipada sus respuestas y reacciones. Generalmente la conversación por sí misma no es difícil, sino que nosotros la percibimos así, generando condiciones adversas para la comunicación.

### Actividad 1

a. Lee la siguiente historia de Fermín e Ileana:

Fermín ve a Ileana como una de sus mejores amigas, mientras que ella está enamorada de él desde la secundaria y hace de todo para conquistarlo: lo invita al cine, tiene detalles con él, le regala cosas y se aprende las canciones de los grupos que a él le gustan. Fermín se da cuenta de las intenciones de Ileana y decide hablar con ella. Planea lo que le va a decir, pero cuando llega el momento, se pone nervioso y le dice seco, tajante y delante de sus amigas: “No me gustas y no me interesa tener nada contigo”. Ileana se siente apenada y le responde de forma agresiva: “Yo tampoco quiero nada contigo, eres feo y nunca haces nada por ti mismo, hasta las tareas te tengo que hacer”.

b. Reflexiona las siguientes preguntas con base en el caso anterior:

- ¿Fue una conversación difícil? ¿Por qué?
- ¿Qué fue lo que falló?
- ¿Cómo habrías planeado la conversación para que no se tornara difícil?
- ¿Cómo habrías desactivado la conversación entre Fermín e Ileana?

c. Después de reflexionar sobre las preguntas, escribe nuevamente el diálogo entre Fermín e Ileana de modo que no sea una conversación difícil.

---



---



---



---



---



---

d. Si así lo deseas, comparte tus respuestas y relato con el resto del grupo.

**¿Quieres saber más?**

Revisa el video *Así se prepara una conversación difícil* en el que encontrarás recomendaciones para enfrentar de forma constructiva una conversación que consideres difícil. El video está disponible en: <https://bit.ly/2Qoq0HF>

**Concepto clave**

**Conversación difícil.**

Es un diálogo que se percibe complicado en el momento en que sucede o durante su planificación, porque el tema a tratar puede vulnerar a una de las dos personas y eso provoca una emoción que, de no ser controlada, puede generar una situación desagradable para ambos.

**Actividad 2**

a. Recuerda y describe una situación de conflicto o tensión en la que conversar con la otra parte te haya resultado difícil, y completa la siguiente tabla:

<b>Situación:</b>	
<b>¿Por qué fue difícil?</b>	
<b>¿Actuaste de forma parecida a Fermín o reaccionaste de otra manera?</b>	
<b>¿Cuál fue el resultado de la conversación?</b>	
<b>¿Harías algo distinto si te enfrentaras hoy a esa situación? ¿Qué?</b>	

b. Reflexiona sobre lo que hace que consideremos difícil una conversación y lo que podemos hacer para enfrentarla. Comparte tu conclusión con el grupo.



**Reafirmo y ordeno**

Quando una conversación se torna difícil suele ser porque no logramos un manejo de emociones y nos dejamos llevar por el enojo, el miedo o la angustia. Entonces discutimos, culpamos al otro y no escuchamos ni damos oportunidad para que se exprese. De igual manera, cuando una de las personas que participan en la conversación asume un papel dominante y pretende que solo se tome en cuenta su postura, se dificulta la comunicación.



**Escribe en un minuto qué te llevas de la lección**

---



---



---



---