

Conversaciones Cruciales, para evitar actuar lo que no se comunica verbalmente

Escrito por Raciél Sosa el 05 Dic 2018

Por definición, una conversación crucial enmarca algo que no te deja avanzar en el logro de tus objetivos, y es cuando, comúnmente, consideramos que “tenemos un problema”. Ahora bien, ese “problema” puede estar ligado a resultados o puede ser relacional.

Por definición, una **conversación crucial** enmarca algo que no te deja avanzar en el logro de tus objetivos, y es cuando, comúnmente, consideramos que “tenemos un problema”. Ahora bien, ese “problema” puede estar ligado a resultados o puede ser relacional. No puedo lograr un resultado de negocio; considero que la relación con tal persona está fracturada y dañada, o una combinación de ambas. En definitiva, son contextos que me generan un obstáculo que me impide avanzar en el logro de mis objetivos.

La falta de comunicación

En este tipo de situaciones es evidente la falta de comunicación. Cuando una persona enfrenta un problema -emblemáticamente el término viene de pro (hacia) lema (decir),- se encuentra frente a un contexto donde hay algo que tiene que decir y que no ha dicho o lo dijo tan mal que hubiera valido la pena que no lo hubiera dicho.

En ocasiones, los colaboradores de una organización cargan con un líder irresponsable, irrespetuoso, que no toma en cuenta la condición humana de su equipo y ve a sus integrantes como “cosas”, y, frente a ello, los colaboradores no expresan su malestar e inquietudes, lo cual genera una “tolerancia” mal entendida. Cuando hay algo que te molesta de alguien y no le dices nada, o si le dices pero lo haces de forma tal que no resuelves el problema, afectas la relación porque ya te peleaste con esa persona.

¿Cómo reaccionamos ante situaciones conflictivas?

Existen 2 clasificaciones:

1. **Guardar silencio.** El silencio no significa no decir nada, más bien, no decir lo que tienes que decir y dejar que otro pase por encima de tus propios derechos.
2. **Optar por la violencia.** Decir las cosas de tal forma que lastimas la relación o haces lo necesario para imponer tu punto de vista frente al otro

Y esto nos orilla al siguiente dilema: o soy honesto y asumo el posible “costo relacional”, al decirte lo que pienso, aunque te duela; o soy prudente y respetuoso y no digo lo que me molesta, dejando que el problema siga ahí atorado. En este sentido, el 80% de las personas optan o por el silencio o por la violencia, como medidas de solución.

3 elementos a considerar para tener una Conversación Crucial

1. Que el tema sea importante; es decir, que tenga transcendencia para ti y para tus resultados
2. Que haya opiniones opuestas; yo quiero A y tú quieres B
3. Que haya un alto nivel emocional

Cuando se dan estos tres elementos, nos encontramos frente a una Conversación Crucial, y las emociones juegan un papel determinante porque, justamente, la parte emocional es la que te hace

recurrir a la violencia o irte al silencio, al sentir miedo. “Si le digo, se va a enojar”. Por ejemplo, una típica conversación crucial se da cuando quieres un aumento de salario pero piensas que tu jefe se va a enojar, o lo dices de tal manera que parece que lo estás exigiendo, y esto se da porque las emociones hacen que tiendas a un lado o al otro.

El Timing de una Conversación Crucial

La forma en la que se clasifica la conversación crucial está basada en el tiempo, en el sentido de oportunidad, y existen tres niveles:

1. Cuando el problema es de contenido; es decir, cuando se presenta por primera vez. Es el momento idóneo para decirlo; no obstante, las personas tienden a no decir nada, pensando que hay que ser tolerantes. Y tolerar para muchos es no hablar de los problemas pero la tolerancia más bien hace referencia a cómo decimos las cosas.
2. Cuando el problema es de patrón; es decir, cuando existe una recurrencia, al no haber resuelto el problema a tiempo, provocando que se convierta en un patrón y generando un abuso.
3. Cuando el problema está ligado a una relación y es ésta la que está en riesgo.

El mejor momento para tener una conversación crucial es cuando el problema se presenta por primera o segunda vez. En este sentido, las investigaciones son muy contundentes. Frecuentemente, pasamos por alto los problemas, hasta que se convierten en un patrón y van intoxicando la relación.

Una conversación crucial bien manejada te permite alcanzar el objetivo que buscas y mantener la relación intacta, sana, no tóxica.

Estrategias para entablar una conversación crucial

Existen 12 principios muy concretos para llevar a cabo una conversación crucial, mismos que no se utilizan de manera simultánea, ni en un orden específico. El orden es meramente didáctico. Y ahí es donde tiene cabida el criterio, en base a la situación concreta a la cual se le va a hacer frente; no es lo mismo tener una conversación crucial con tu jefe, que con un cliente enojado o comprensivo, dependiendo de la situación, se puede utilizar uno, dos o más.

1. 12 principios básicos:

1. Obtener resultados y Fortalecer la relación
2. Ante una conversación crucial el 80% de las personas optan por el silencio y el otro 20% por la violencia.
3. Elige tus batallas
4. Los fuegos se apagan chiquitos
5. Cuenta hasta 10 para reiniciar el cerebro
6. Recupera el control de tu amígdala
7. Pide autorización. HABLA
8. ¡Falta árbitro, pare el balón!
9. Seguridad, ante todo: intención, propósito, respeto
10. ¿Qué nos une? / un propósito en común
11. Indagatorio no es lo mismo que interrogatorio: Pregunta, Refleja, Parafrasea y Purga
12. Las palabras se las lleva el viento. Qué hará, Quién y para Cuándo, Cómo le daremos Seguimiento

Para que sea una conversación exitosa

Una conversación crucial exitosa se da cuando:

1. Logra que ambas partes se acercan al objetivo
2. Se asegura que esa conversación después no va a tener consecuencias colaterales, generando una especie de “crédito negativo” (“Llegado el momento, me la cobro...”), por lo que es importante ver que ahí se resuelve el problema, que en ese momento se acabó el problema.

En definitiva, saber manejar una conversación crucial es una competencia fundamental en las organizaciones, algo indispensable, ya que ahorra costos, mejora los ingresos, y mejora el clima laboral.

| [¿Quiénes somos?](#) | [Aviso de privacidad](#) | [Contáctanos](#) |

URL del envío:

<http://elempresario.mx/conversaciones-cruciales/conversaciones-cruciales-evitar-actuar-lo-que-no-se-comunica-verbalmente>

Enlaces:

[1] <http://elempresario.mx/conversaciones-cruciales>