



GUÍA DEL MANEJO DE CONVERSACIONES DIFÍCILES



TODO EQUIPO ATRAVIESA MOMENTOS INCÓMODOS

Trabajar en equipo implica atravesar momentos incómodos o de tensión. Esta guía te ofrece herramientas prácticas para preparar y conducir estos encuentros de manera clara, respetuosa y constructiva.

Abordar las situaciones difíciles a tiempo evita que los problemas escalen, aclara expectativas y protege la confianza del equipo. Bien gestionada, una conversación compleja es la mejor oportunidad para aprender y mejorar la forma en que trabajamos.



¿Qué hace que una conversación sea difícil?

Cuando debemos comunicar una decisión sensible, señalar una conducta, dar una devolución o marcar un límite. La carga emocional suele tentarnos a postergar el tema o reaccionar de forma impulsiva, lo que suele profundizar el problema.

Para elegir la mejor estrategia, mide la temperatura del encuentro antes de empezar:

El Termómetro del Conflicto

Conflicto Caliente (Alta tensión): Predominan el enojo, las acusaciones y la impulsividad. Acción: Es necesario pausar y enfriar el ambiente antes de buscar soluciones.

Conflicto Frío (Tensión oculta): Predominan el silencio, la evasión o la indiferencia. Acción: Se debe generar un espacio seguro que invite a abrir la conversación.

Conflicto Tibio (Punto ideal): Existe apertura para hablar sin que la hostilidad o el distanciamiento bloqueen el diálogo. Acción: Es el momento propicio para expresarse, escucharse y acordar soluciones.



Antes de la conversación

Prepararte con **anticipación** puede ayudarte a **ordenar tus ideas, expresar** el mensaje con mayor **claridad** y reducir la posibilidad de reaccionar únicamente desde la emoción.

HAZTE ESTAS PREGUNTAS CLAVE:

- ¿Cuál es la situación concreta y qué impacto genera?
- ¿Qué necesito comunicar y qué resultado espero obtener?
- ¿Qué emociones me genera y qué podría necesitar la otra persona?

TIP CLAVE:

Separa **hechos** de **interpretaciones**



HECHO (VERIFICABLE)

"El informe se entregó dos días después del plazo."



INTERPRETACIÓN (JUICIO)

"No le importa cumplir con sus responsabilidades."

Si el tema es complejo, escribe los puntos principales o ensaya la charla con alguien neutral para calibrar tu contenido y tono.

Elige el momento y el espacio

ESPACIO

Privado y tranquilo, para cuidar la dignidad y favorecer la apertura.

MOMENTO

Evita charlas sensibiles en pasillos, por mensajes breves, o cuando haya prisa, cansancio o alteración emocional.

Utilizar el **tiempo como aliado** no significa postergar indefinidamente el tema. Significa **identificar el momento** en el que existan mejores condiciones para abordarlo de manera **productiva**.

Cómo iniciar la conversación

El **inicio puede influir** considerablemente en el desarrollo del encuentro. Procura explicar de manera **directa y respetuosa** cuál es el tema que necesitan conversar.

"Quisiera que conversemos sobre una situación que observé y que considero importante revisar."

"Me gustaría conocer tu perspectiva sobre lo ocurrido y pensar en conjunto cómo avanzar."

Evita rodeos o frases como **"no te lo tomes a mal"**, ya que aumentan la defensiva.

Las 3 claves del diálogo



CLARIDAD

Sé concreto sobre qué ocurrió y qué necesitas. Mantener la firmeza no contradice al respeto.



NEUTRALIDAD

Cuida tu tono de voz y postura corporal para transmitir serenidad sin restar importancia al tema.



MODERACIÓN

Evita términos absolutos ("siempre", "nunca") o ironías.

EN LUGAR DE

"Siempre haces lo mismo y no escuchas".

PREFIERE

"Esta situación se ha repetido varias veces y me gustaría revisar qué está ocurriendo."

Escuchar la perspectiva del otro

MOMENTO

Después de comunicar el tema, abre el espacio para la otra parte y practica la escucha activa sin interrumpir ni preparar tu respuesta de antemano. Puedes preguntar:

"¿Cómo viviste esta situación?"

"¿Qué dificultades encontraste?"

"¿Cuál es tu perspectiva sobre lo ocurrido?"

Puedes parafrasear para confirmar comprensión: "Entonces, lo que me señalas es que no contabas con toda la información, ¿es correcto?".

Recuerda: Validar una emoción no significa justificar una conducta. Es posible reconocer que una situación generó frustración y, al mismo tiempo, mantener el límite o la expectativa que se necesita comunicar.

Construir acuerdos

Finaliza definiendo compromisos claros:

- **Qué** acción realizará cada persona y en **qué plazo**.
- **Qué recursos** o acompañamiento se necesitan.
- **Cuándo** se volverán a reunir para evaluar avances.

"Entonces, acordamos los siguientes pasos... Nos reencontramos la próxima semana para revisar cómo avanzamos."

Registra los acuerdos por escrito si es necesario para contar con una referencia compartida.



Después de la conversación

Una conversación difícil no siempre finaliza cuando termina el encuentro. Es importante realizar un seguimiento y observar si los acuerdos se están cumpliendo.

También puede ser útil reflexionar:

- ¿Pude transmitir el mensaje con claridad?
- ¿Escuché la perspectiva de la otra persona?
- ¿Mantuve un tono respetuoso?
- ¿Qué funcionó bien?
- ¿Qué podría hacer de otra manera en una próxima conversación?



Reconocer los avances también forma parte del proceso: comunicar los cambios positivos fortalece la confianza.

¿Cuándo solicitar acompañamiento?

Algunas situaciones pueden requerir la intervención de un profesional, de otro referente de la organización o de una persona neutral.

Considera solicitar acompañamiento cuando:

El conflicto se repite o se profundiza.

Las conversaciones anteriores no permitieron avanzar.

Existe una carga emocional muy elevada.

Aparecen amenazas, agresiones o faltas de respeto.

La situación involucra posibles incumplimientos de políticas internas.

Pedir ayuda no implica renunciar a la responsabilidad de liderar. Puede ser una manera de cuidar a las personas involucradas, preservar el funcionamiento del equipo y favorecer una resolución más adecuada.

