



El "Modelo de Conversaciones Difíciles" te ayuda a preparar o involucrarte en conversaciones difíciles teniendo 3 niveles de conversación desde varios puntos de vista.

Los 3 niveles de conversación:

Los 3 niveles de conversación:

1. El nivel de contenido (¿qué pasó?)
2. El nivel de sentimientos (¿qué emociones están involucradas?)
3. El nivel de identificación (¿qué dice esto de mí?)

El nivel de identificación casi siempre conlleva una de estas 3 preguntas:

- ¿Soy competente?
- ¿Soy una buena persona?
- ¿Soy una persona digna de amor?

Cuando usarlo:

1. Prepárate y aprende de una conversación difícil.

Cuando te estás anticipando a tener una conversación difícil y quieres prepararte para ella o cuando estás pensando sobre una conversación difícil que tuviste en el pasado y quieres aprender de ella.

2. En el momento.

Cuando ya te sientes cómodo con el modelo y has practicado su uso lo suficiente, lo puedes usar durante una conversación difícil.

En cualquier situación, el Paso 1 es pensar sobre cada uno de los 3 niveles de conversación para cada persona involucrada, y cómo fue la experiencia del observador en esta conversación. Una vez consideradas estas perspectivas, si decides proceder y tener la conversación difícil, sigue los pasos 3-5 que tienes abajo.

Ejemplo:



Tienes un proyecto de trabajo que requiere el apoyo de un equipo en otra unidad de negocio o departamento. Sientes que has llegado a un acuerdo sobre los entregables del proyecto, los plazos y los estándares de calidad, pero tu compañero en el otro departamento regularmente no cumple con las entregas. Cuando planteas el problema, dice que está bajo la presión de su director para cumplir con otras prioridades comerciales y que su equipo está haciéndolo lo mejor que puede y que solo tienes que esperar. Dejas la reunión sintiéndote frustrado y necesitas descubrir cómo avanzar.

Paso 1: considera los 3 niveles de la conversación

- Analiza los 3 niveles de conversación desde tu punto de vista. Desde una perspectiva de contenido, ¿qué fue lo que paso? Que emociones sentiste en esa conversación? Que historias estaban en tu cabeza de los que el estaba diciendo? En que sentido esto no te hizo sentir cómodo con tu identidad?
- Luego revisa los 3 niveles de conversación desde la perspectiva de tu par. Vas a tener que suponer acá, pero está bien. ¿Qué crees tu que fue su experiencia con el contenido?, ¿Cómo tu crees que se sintió durante la conversación? ¿Qué puedes imaginar que trajo para él acerca de su identidad?
- Ahora imagina desde la perspectiva de un observador objetivo. Usando los mismo 3 niveles, considera como esta persona habría presenciado esta conversación. Un marco útil es imagina a esa persona siendo un periodista reportando la historia de esta conversación.

Paso 2: revisa tu intención y decide si vas a mantener la conversación

Pregúntate a ti mismo que quieres lograr teniendo esa conversación. Es una intención productiva (ejemplo, tratar de resolver el problema) o es una intención no productiva (ejemplo, quedar por encima, quejarte de la otra persona). Algunas veces, lo mejor es no mantener la conversación. Si decides hacerlo trata de tener una mentalidad de curiosidad, aprendizaje y de solución del problema.

Si decides tener la conversación...



Paso 3: empezar por el objetivo "tercera historia"

La tercera historia es la forma en que sucedieron las cosas desde la perspectiva de un tercero objetivo, como un periodista, que está al tanto de toda la situación. Es la mejor para iniciar una conversación difícil, ya que es muy probable que te ayude a establecer un terreno común con la otra parte.

Paso 4: explora su historia y la tuya

Escucha su historia. Empatiza y se proactivo, mantén una actitud de ver similitudes y ofrece amabilidad. Luego comparte tu historia. Exploren juntos como cada uno percibió la misma situación de forma diferente. Re- enmarca la historia desde la crítica y la acusación hasta a una actitud de aprendizaje, de cómo cada uno contribuyo a la situación y de cuales fueron las emociones involucradas.

Paso 5: resolución de problemas

Inventa soluciones que satisfagan las preocupaciones e intereses más importantes de cada lado. Encuentra formas de continuar manteniendo las comunicaciones abiertas y cuidando los intereses de los demás.

Lo más importante... esto requiere práctica. ¡Se hace más fácil a medida que continúas aplicando y aprendiendo!