



FICHA
CONVERSACIONES CRUCIALES
(EWL Agosto 2012)

Apunte: Conversaciones Cruciales ¹

1) Son conversaciones que ponen en juego nuestras relaciones laborales, sociales y familiares debido a que:

- a) Las opiniones divergen;
- b) Hay importantes factores en juego;
- c) Las emociones son intensas;
- 4) Los resultados podrían tener un importante impacto en la calidad de vida o laboral;

2) Cuando nos encontramos con estas conversaciones surgen desde nuestro automático o de manera espontánea dos reacciones:

- a) Evitarlas: HUIR
 - b) Enfrentarlas de mala manera: ATACAR
- Huimos de diversas formas. Nos quedamos en silencio, aceptamos lo que se dice sin estar de acuerdo, cambiamos el tema, nos hacemos los lesos o simplemente evitamos la conversación inventando cualquier excusa.
 - Atacamos también de diversas maneras. Podemos ser irónicos, reírnos de lo que piensa o dice el otro, somos ofensivos e incluso algunos llegan a ataques como la violencia intra familiar o las peleas a golpes. También personas llegan a extremos como atentar con la vida del otro o incluso a eliminarla.

3) Sin embargo, en vez huir o atacar, tenemos una tercera alternativa. Podemos enfrentarnos a ellas y manejarlas adecuadamente a través de DIALOGAR

¹ Eduardo Walker, basado en libro sobre Conversaciones Cruciales de Kerry Patterson y otros.

El diálogo lo entenderemos como el “libre flujo de significados entre dos o más personas en un ambiente seguro”. Libre flujo es la experiencia de decir lo que se siente y lo que se piensa sin atacar o huir, y permitir que el otro o los otros hagan lo mismo, sin atacar ni huir. Eso sólo es posible de lograr si todas las partes involucradas se sienten seguras, tanto durante el diálogo como en relación a los efectos futuros.

4) No se trata de cualquier diálogo, sino de aquel cuyo propósito es construir un FONDO COMPARTIDO DE SIGNIFICADOS donde hay un compromiso por:

- a) Definir un objetivo común o inventar uno;
- b) Definir estrategias compartidas

El mayor tiempo que invertimos en dialogar en torno a un “fondo común de significados” lo recuperamos, incluso ahorramos en la acción posterior.

5) El fondo común de significados no se construye con la primacía de una opinión sobre otra, teniendo una parte que ceder. Tampoco es la suma de las opiniones. Es la construcción de algo que es distinto a la opinión de uno u de otro, y que ambos finalmente llegan a compartir y reconocer como resultado del diálogo.

Si una persona representa el punto de vista que denominaremos como “A” y otra persona representa un punto de vista distinto que denominaremos como “B”, el “fondo compartido de significados” sería un “C”, distinto de “A” y de “B”.

6) Aspectos prácticos a considerar para tener conversaciones cruciales:

- a) Centrarse, prepararse: ¿qué realmente deseo para mí?, ¿Qué deseo para los demás? ¿Qué deseo para la relación? Y ¿Cómo me comportaría o qué acciones haría, si esto fuera lo que realmente deseo?
- b) Poner los temas sobre la mesa, sacar lo que se piensa a la luz ¿Cuáles son los conflictos, preocupaciones o intereses que quisiera poner sobre la mesa?
- c) Rechazar la alternativa de huir o atacar
¿Cuáles son mis automáticos que me impulsan a huir de una conversación crucial? ¿Qué me pierdo con ello? ¿Qué gano?
¿Cuáles son mis automáticos que me impulsan a atacar en una conversación crucial? ¿Qué me pierdo y que gano?
- d) Procurar condiciones de seguridad
 - cuando otros se inclinen por el silencio o el ataque tome distancia emocional o física y vuelva al diálogo cuando la seguridad se reestablezca
 - objetivo común: ¿son para todos claros?
 - Respeto: ¿Creen los demás que usted los respeta?

- Disculpase cuando sea apropiado
 - Clarifique los malentendidos
- e) Observarme y observar
- ¿Me encuentro encerrado en la huída o en el ataque?
 - ¿Cuáles son las emociones que me estimulan a actuar de esta manera?
 - ¿Cuál es la historia que crea estas emociones?
 - ¿Qué cuestionamientos puedo hacer a esa historia?
 - ¿Qué tengo que hacer para volver al dialogo?
- f) Construcción de fondo compartido de significados o “C”
- Compromiso para definir un objetivo común o inventar uno
 - Definir estrategias compartidas
- g) Preparar y pasar a la ACCION.: evitar la frustración o la inmovilidad
- Una conversación crucial puede derivar en una promesa compartida.
 - La promesa es una decisión sobre un resultado esperado (condiciones de satisfacción)
 - La promesa se operacionaliza con una oferta o una petición donde tanto el cliente como el realizador asumen un compromiso por su realización
 - El compromiso es acción
 - La acción es en función del resultado deseado.