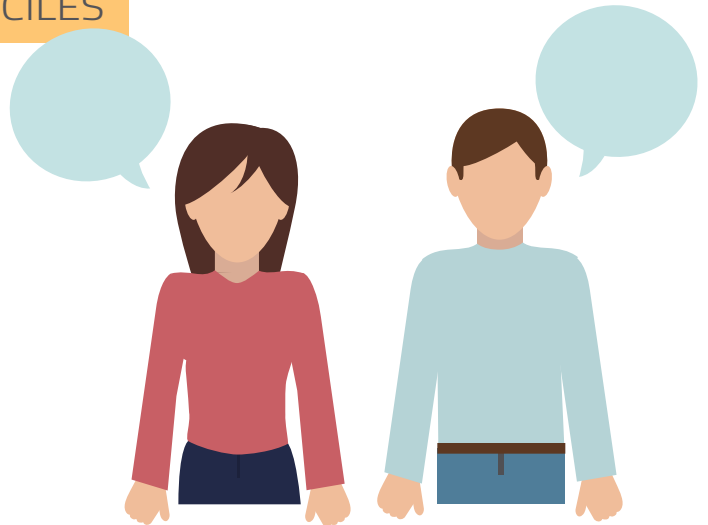


FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

LECCIÓN 6: CÓMO HABLAR TEMAS DIFÍCILES

"La capacidad de vender, de comunicarse con otro ser humano, ya sea cliente, empleado, jefe, esposa o hijo, constituye la base del éxito personal."

Robert Kiyosaky



LA NECESIDAD DE ABORDAR TEMAS DIFÍCILES

Con mayor frecuencia de la que desean, las personas se enfrentan con la necesidad de tener conversaciones difíciles de manera efectiva. No hacerlo, **tanto evitar la conversación como abordarla inapropiadamente, suele dañar la relación entre los involucrados.**

Abordar temas difíciles productivamente requiere hacerlo de manera profesional, adquiriendo además una gran ventaja competitiva respecto de quien no lo hace. Aplicar el siguiente proceso en cada charla importante, ya sea de tinte profesional o personal, reducirá las probabilidades de fracasar.

Proceso para diseñar conversaciones difíciles

Antes de llevar a cabo la conversación es necesario **determinar los temas a abordar, recabando los hechos relacionados y poniéndolos por escrito.** De esta manera habrá claridad sobre la temática y estará disponible para su lectura durante la plática.

1. Iniciar con la regla de oro

Mencionar el propósito de la conversación con un enfoque en el beneficio que obtendrá la otra persona, el resultado de trabajo o la relación profesional entre los dos.

2. Presentar los hechos en los que se sustenta el tema central

Un hecho es aquello que es comprobable por las partes que conversan. En la plática deben presentarse los hechos previamente recabados y si no se cuenta con dicha información, la exposición deberá basarse en la experiencia del hablante o los buenos resultados previos.

3. Exponer el punto central

Casi todas las conversaciones difíciles se engloban en las siguientes acciones lingüísticas y es necesario identificar cuál de ellas se desea realizar:

- Instar a una acción.
- Hacer un reclamo.
- Pedir una aclaración.
- Solicitar una disculpa.

4. Solicitar la opinión del otro

Entablar una conversación implica un diálogo, no un monólogo. Por ello, se debe permitir e invitar a la otra persona a externar su opinión sobre lo que se propone o solicita.

5. Escuchar

De nada sirve solicitar su opinión a la otra persona si no se le escucha verdaderamente con atención. Para hacerlo de manera efectiva se deben aplicar los contenidos vistos anteriormente. **El solicitar la opinión y escuchar correctamente favorecerá un intercambio que derivará en una conclusión.**

6. Hacer un acuerdo

Las conclusiones resultantes permitirán construir un acuerdo, el cual debe ser puesto por escrito determinando responsabilidades y tiempos a respetar (quién hará qué y cuándo).



APLICAR EL PROCESO PRESENTADO ASEGURARÁ UN NIVEL DE CONVERSACIÓN PROFESIONAL, RESPETUOSO Y ASERTIVO, ADEMÁS REDUCIRÁ RIESGOS DE MALENTENDIDOS Y DISPUTAS.