

# CÓMO MANEJAR CONVERSACIONES DIFÍCILES:

estrategias para el entendimiento mutuo en contextos desafiantes y cambiantes



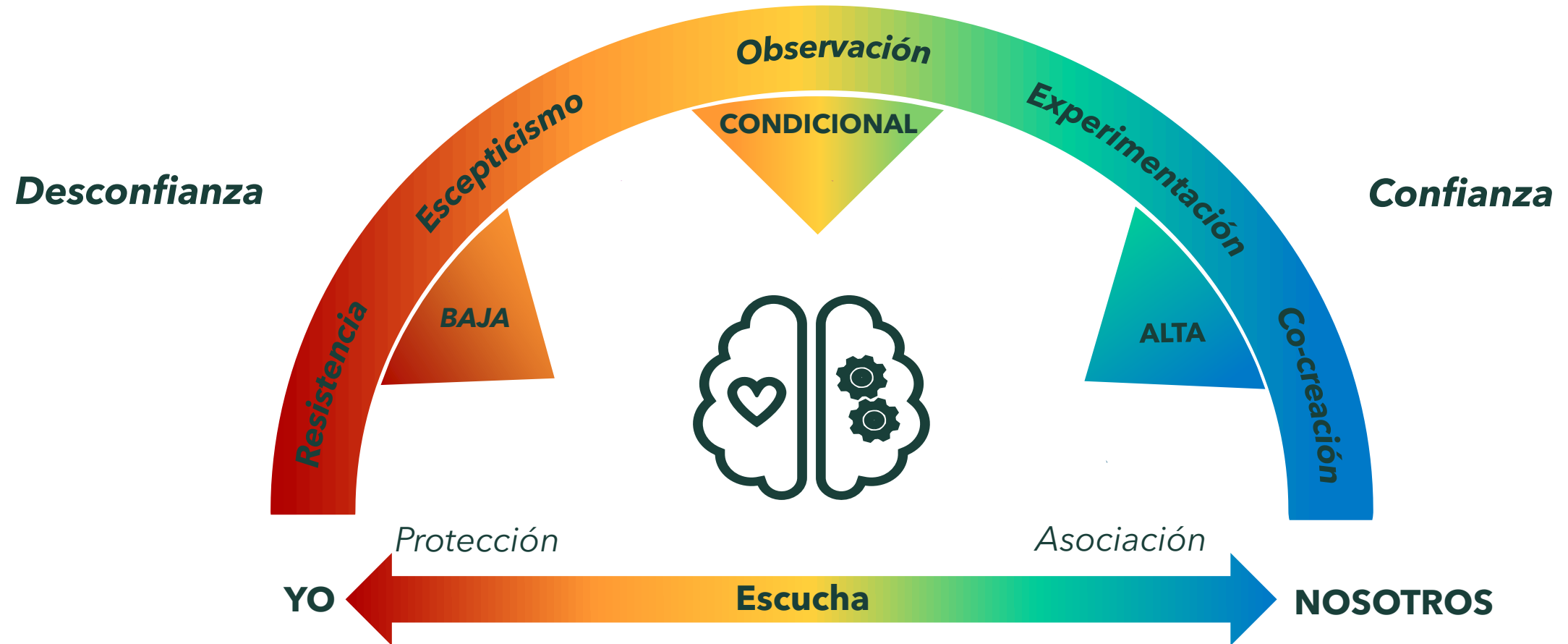
*La **calidad** de nuestras  
conversaciones  
determina la calidad de  
nuestros **resultados***

1

# INTELIGENCIA CONVERSACIONAL



# Panel de Inteligencia Conversacional Del "YO" al "NOSOTROS"



# "3R"



**Replantear**



**Reenfocar**



**Reorientar**



2

# CONVERSACIONES DIFÍCILES

**¿Las  
evitas?**



¿Avasallas?



Son  
interacciones  
entre las  
personas, que  
impactan en  
sus vidas.

Three overlapping speech bubbles in a lighter blue color are positioned on the right side of the image. The central bubble contains the text '¿Qué las diferencia de las normales?'.

**¿Qué las  
diferencia de  
las normales?**

# Conversaciones DIT

**DELICADAS**

**INCÓMODAS**

**TRASCENDENTALES**





# CAUSAS

1. **Operacional:** la tarea, el "eso", es decir la dimensión impersonal.
2. **Relacional:** el "nosotros", la relación, la dimensión interpersonal.
3. **Individual:** es el "yo" o la dimensión personal.

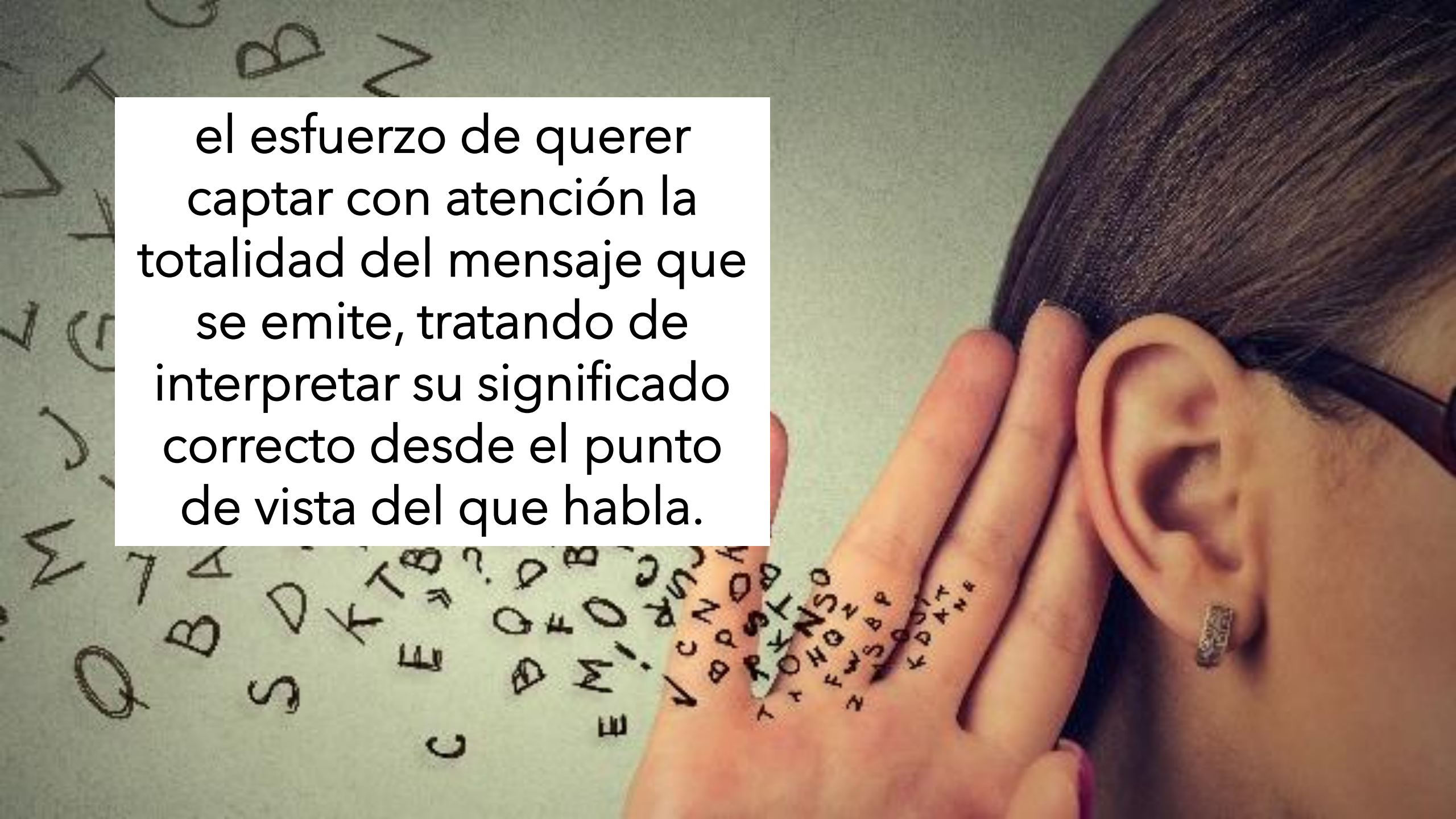
# HERRAMIENTAS PARA ALLANAR EL CAMINO



# 1. ESCUCHA ACTIVA



el esfuerzo de querer captar con atención la totalidad del mensaje que se emite, tratando de interpretar su significado correcto desde el punto de vista del que habla.



- Tener la mente abierta no afectada por emociones y prejuicios. No CJC. Escucha literal.
- Mantener contacto visual, focalizándose en el interlocutor.
- Respetar los silencios.
- Interpretar de forma precisa, preguntar, parafrasear y resumir para evitar dudas.
- Transmitir entendimiento.

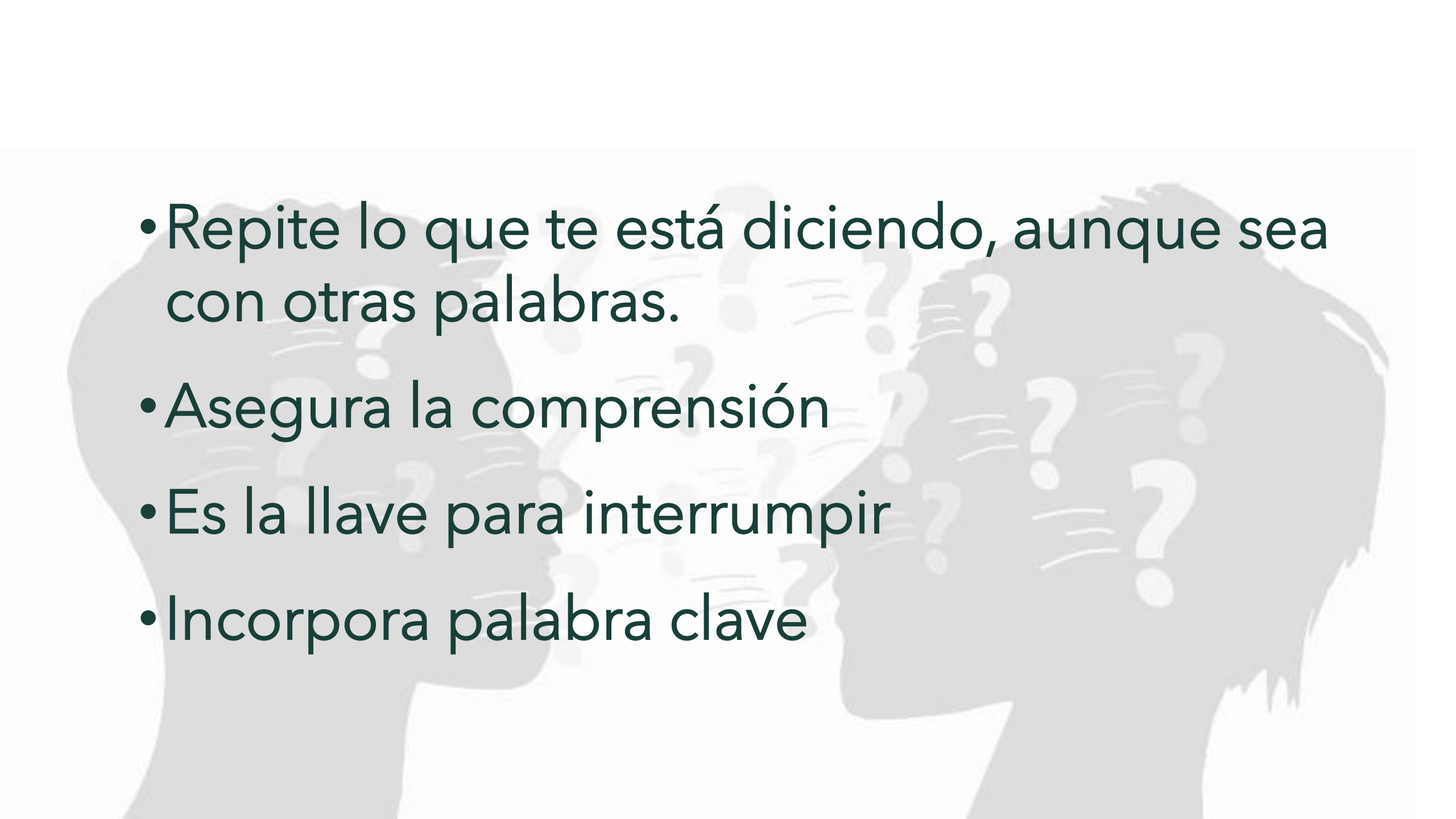


*“RESPONDE AL  
SIGNIFICADO NUNCA  
REACCIONES A LAS  
PALABRAS”*



## 2. PARAFRASEAR



- 
- Repite lo que te está diciendo, aunque sea con otras palabras.
  - Asegura la comprensión
  - Es la llave para interrumpir
  - Incorpora palabra clave

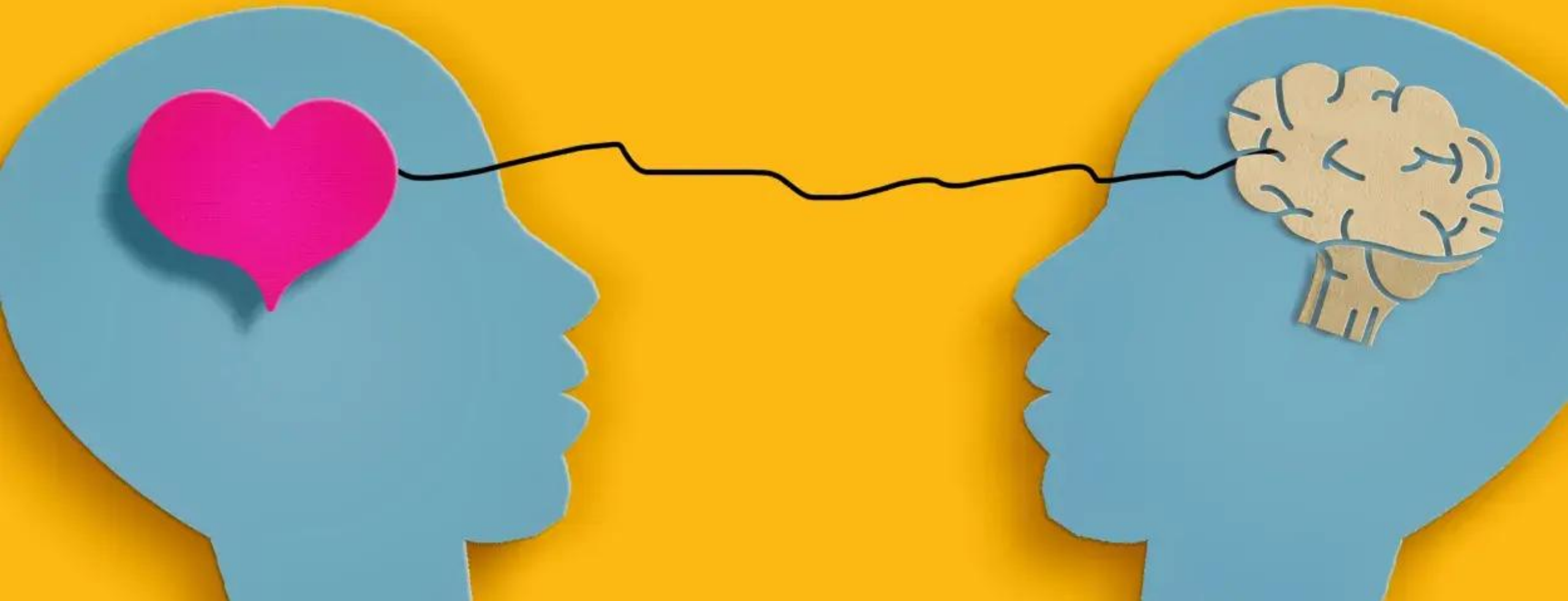


- *“Permítame que me asegure que he entendido lo que le ha dicho”*
- *“Se siente..., por esta razón....., verdad?”*

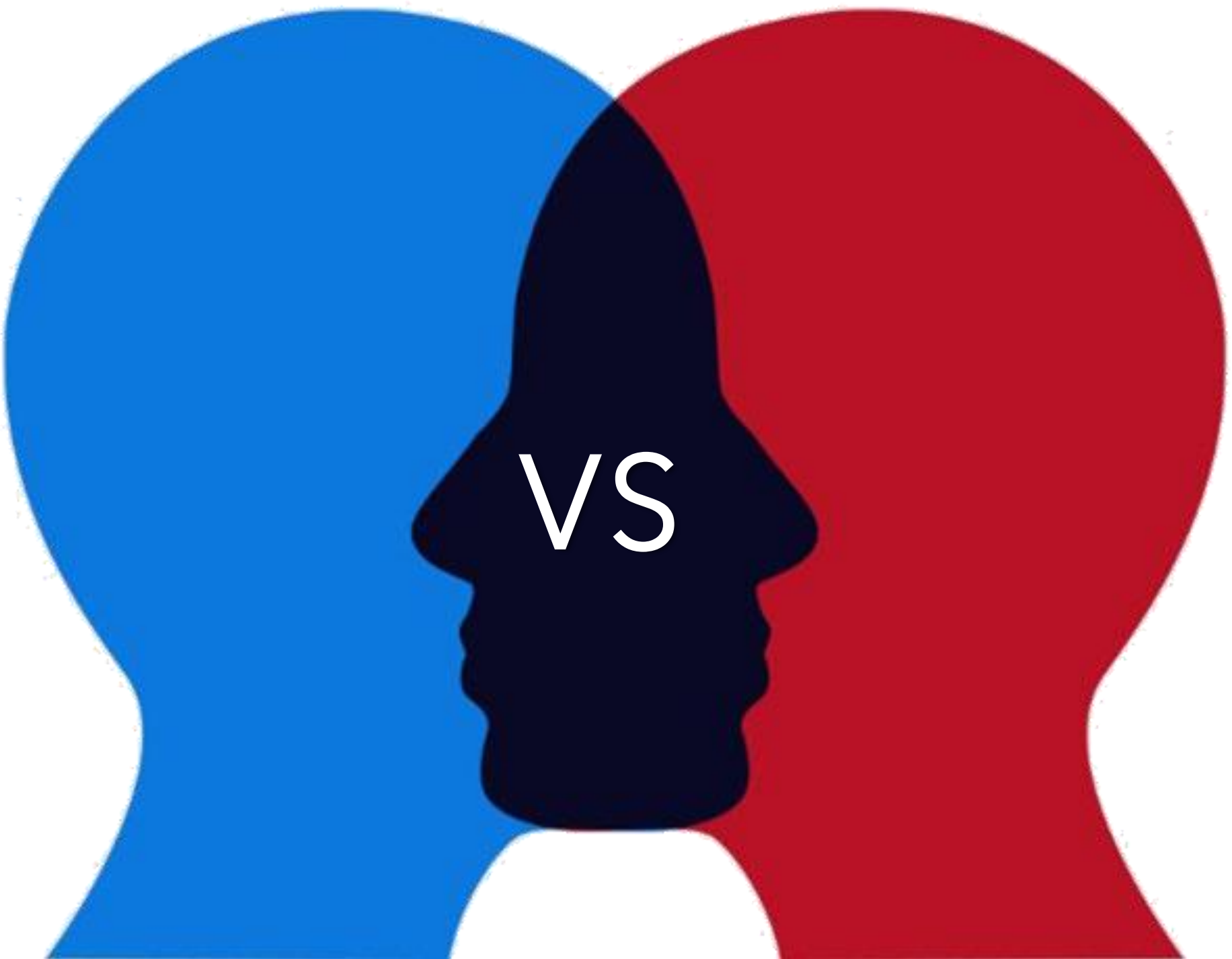
### 3. EMPATIZAR



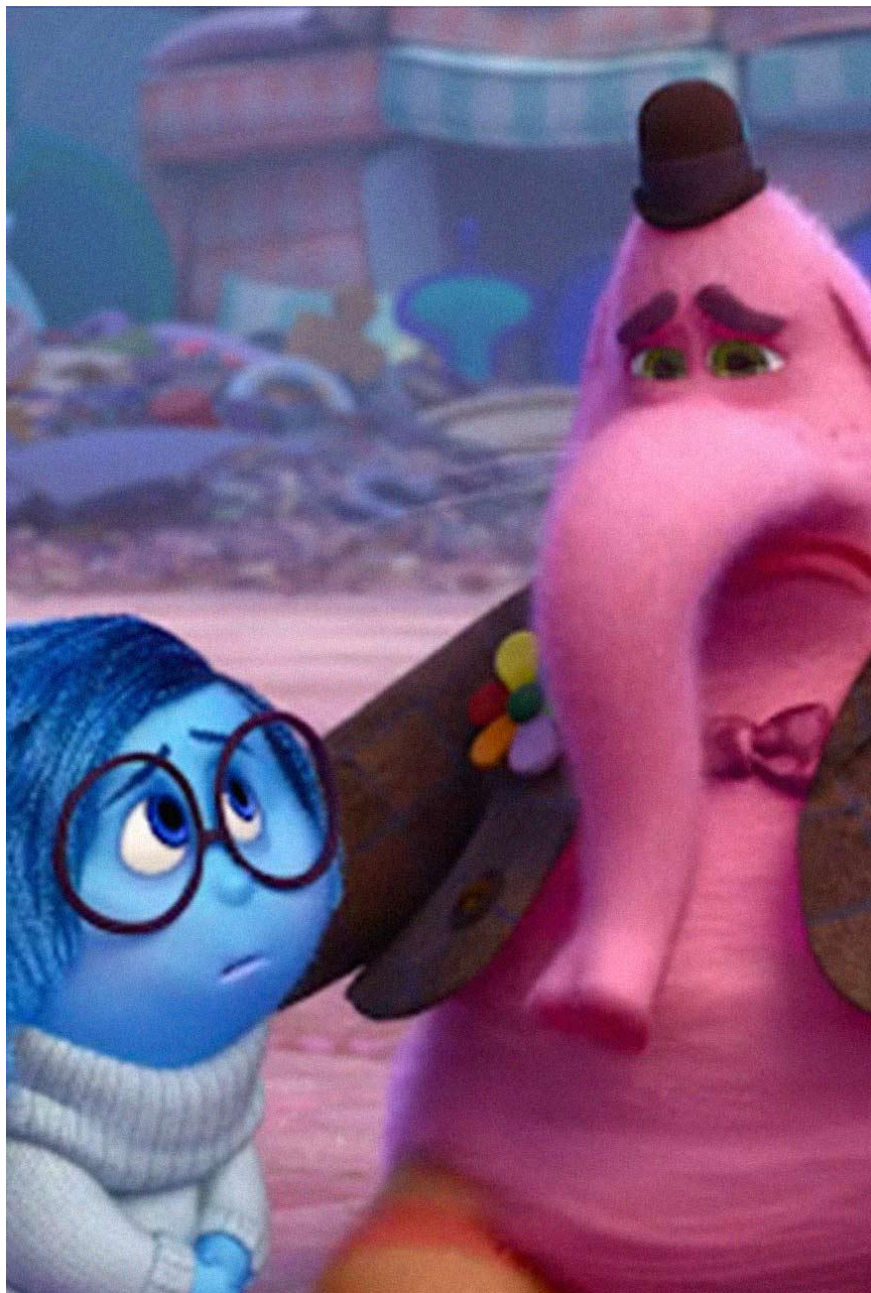
La capacidad para entender,  
comprender y respetar lo que le  
sucede al otro.



EMPATÍA



SIMPATÍA



# EMPATÍA vs SIMPATÍA

TIENDE A LA **CONEXIÓN**

ESCUCHA PARA  
**COMPRENDER**

SE CENTRA EN LA  
**EMOCIÓN**

REQUIERE DE  
**APRENDIZAJE**

**NO JUZGA**

PLANO **EMOCIONAL**

ESCUCHA **LOS**  
**SENTIMIENTOS**

SE CENTRA EN  
LA **PERSONA**

TIENDE A LA  
**DESCONEXIÓN**

ESCUCHA PARA  
**RESPONDER**

BUSCA **APROBACIÓN**

**ESPONTÁNEO**

**JUZGA**

PLANO **INTELECTUAL**

ESCUCHA **LAS**  
**PALABRAS**

SE CENTRA EN  
LA **SOLUCIÓN**

# 4. ASERTIVIDAD



**Habilidad de expresar  
los sentimientos, ideas  
y opiniones propias de  
manera libre, clara y  
sencilla, en el momento  
justo y a la persona  
indicada...**

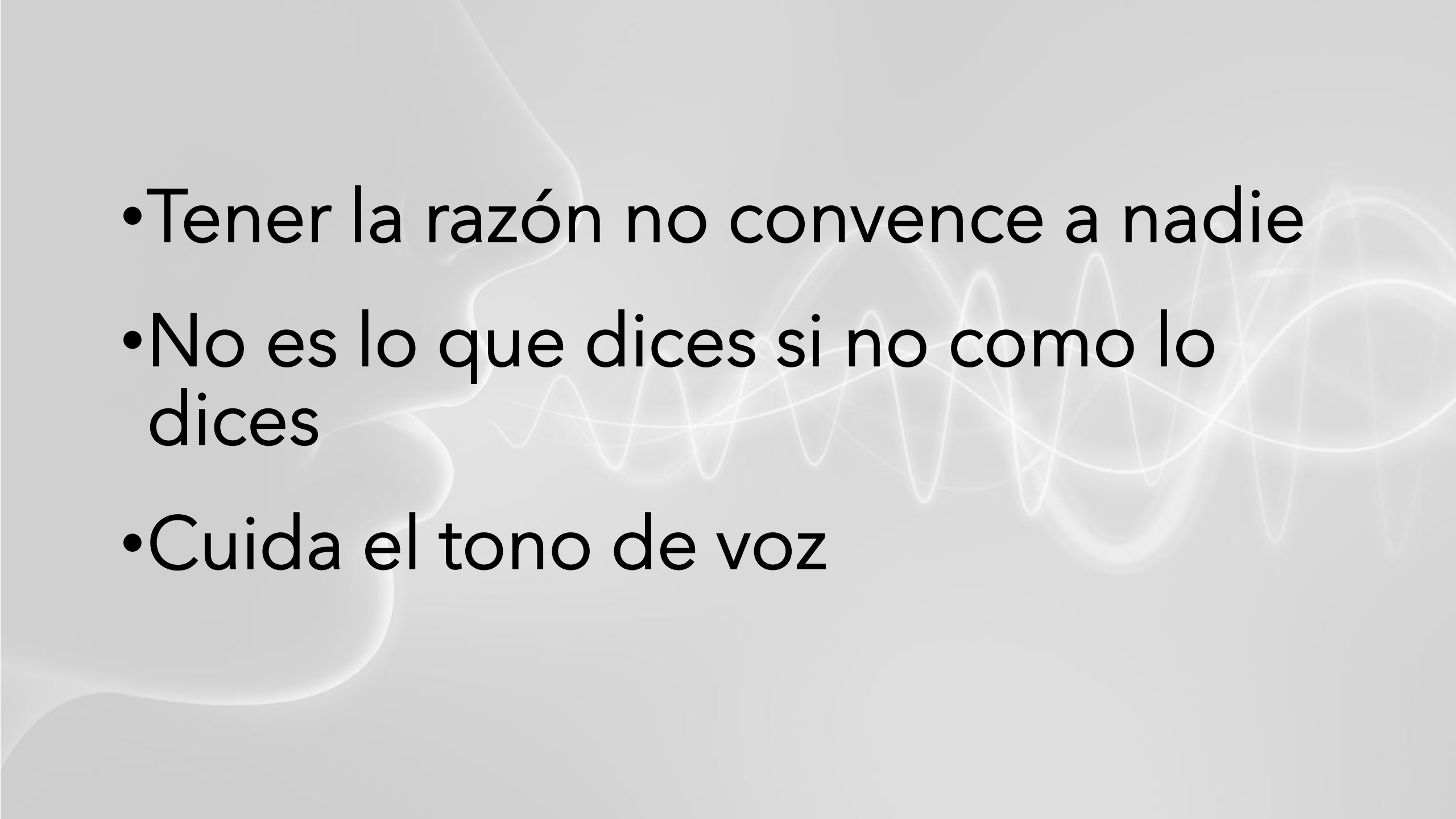


... **defendiendo** los propios derechos e ideas de manera adecuada, **respetándonos** a nosotros y a los demás.



# 5. PARALINGÜÍSTICA



- 
- A light gray background featuring a faint, stylized profile of a human head on the left side. Overlaid on the right side of the head are several white, glowing sound waves that emanate from the mouth area, suggesting the concept of voice or communication.
- Tener la razón no convence a nadie
  - No es lo que dices si no como lo dices
  - Cuida el tono de voz

## 6. LENGUAJE NO VERBAL





**Postura corporal**



**Sonrisa**



**Mirada**

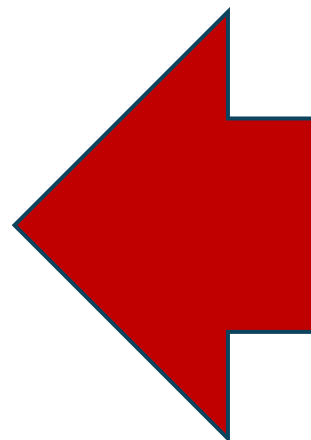
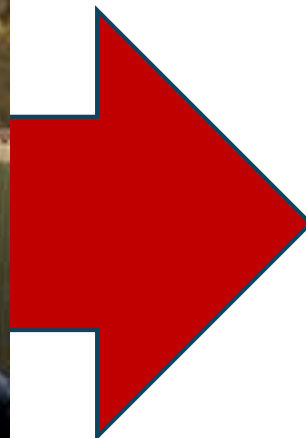
# 7. RAPPORT



**GENERA  
SINTONÍA  
FACILITANDO LA  
ESCUCHA  
ACTIVA Y LA  
COMUNICACIÓN**







Asemejar nuestro lenguaje verbal y no verbal al de nuestro interlocutor, **nos percibirá más afín a él**, al ser **reflejo de una similitud de valores, opiniones, caracteres etc...** Lo que se traduce en una **identificación mutua con el otro**.















**Responde al  
significado nunca  
reacciones a las  
palabras**



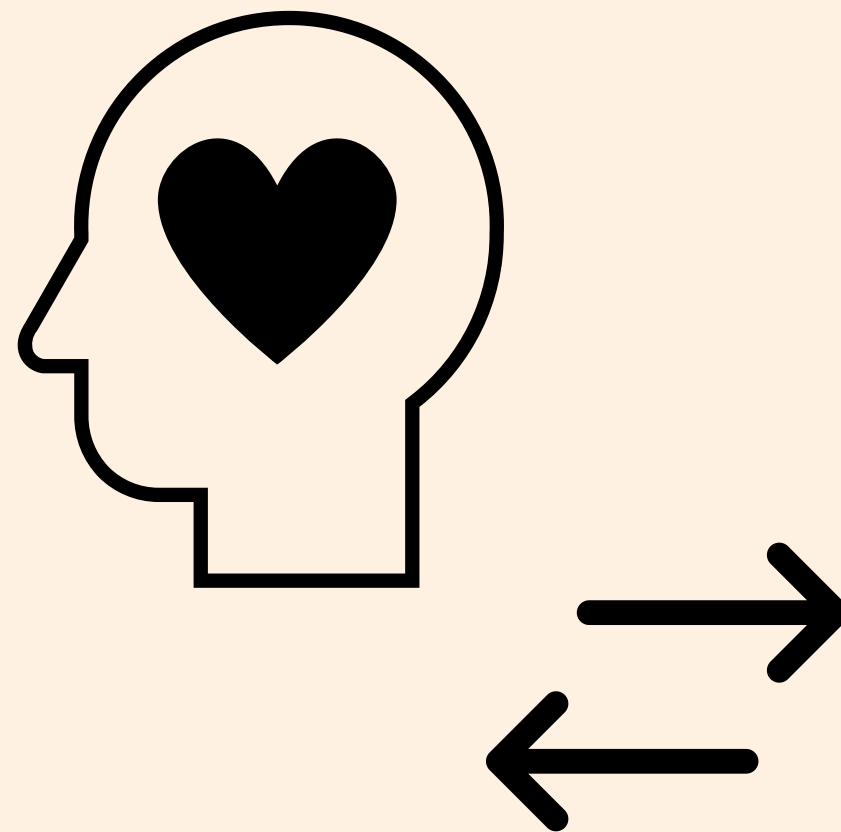
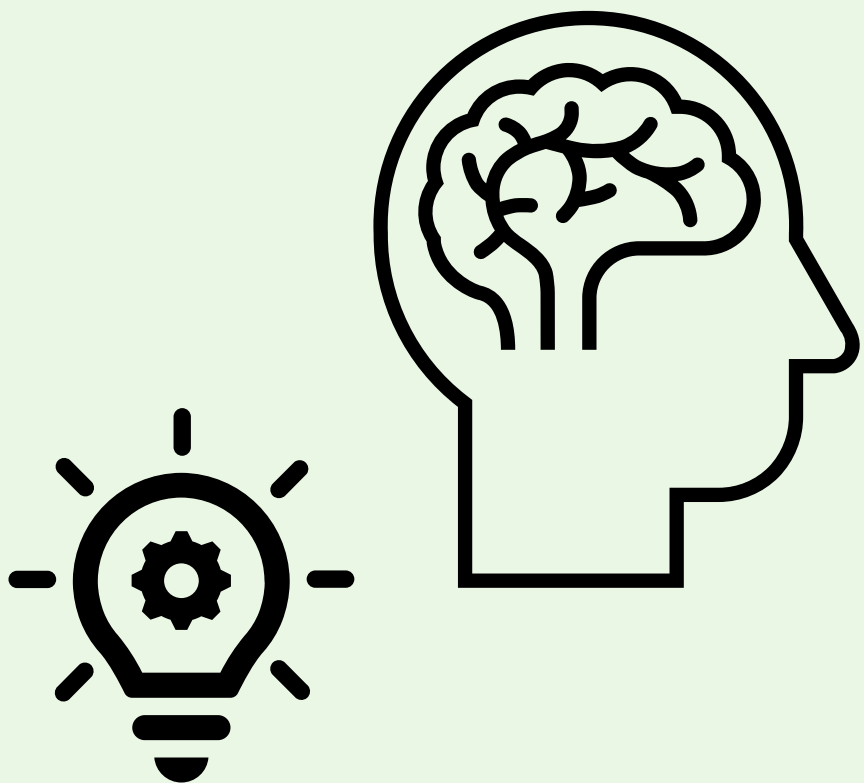
- **ESCUCHA ACTIVA**
- **PARAFRASEAR**
- **EMPATÍZAR**
- **ASERTIVIDAD**
- **PARALINGÜÍSTICA**
- **LENGUAJE NO VERBAL**
- **RAPPORT**

**3**

# CONVERSACIONES CONFLICTIVAS



# PROBLEMA vs CONFLICTO



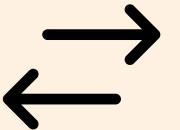
# PROBLEMA vs CONFLICTO



- Objetivo
- Obstáculo
- Intereses Comunes



- Subjetivo
- Necesidades contrapuestas
- Carga emocional



A man with curly hair and a beard, wearing a light blue shirt, and a woman with long dark hair wearing a plaid shirt, are standing in front of a chalkboard. They are both pointing their index fingers at each other, appearing to be in a heated argument. The chalkboard behind them is covered in various drawings: a cloud with a lightning bolt on the left, a red zigzag line at the top center, two yellow lightning bolts on the right, and some white chalk marks including a hash symbol, a cursive 'c', and an asterisk. A semi-transparent dark banner with white text is overlaid at the bottom.

# Las emociones en el conflicto



# **EL GATO DE PACO:**

## **Predisposición emocional**



# HERRAMIENTAS PARA ALLANAR EL CAMINO



DEL TRIÁNGULO  
DRAMÁTICO DE KARPMAN  
AL TRIÁNGULO DE  
EMPODERAMIENTO



# TRIÁNGULO DRAMÁTICO DE KARPMAN

Perseguidor



Salvador



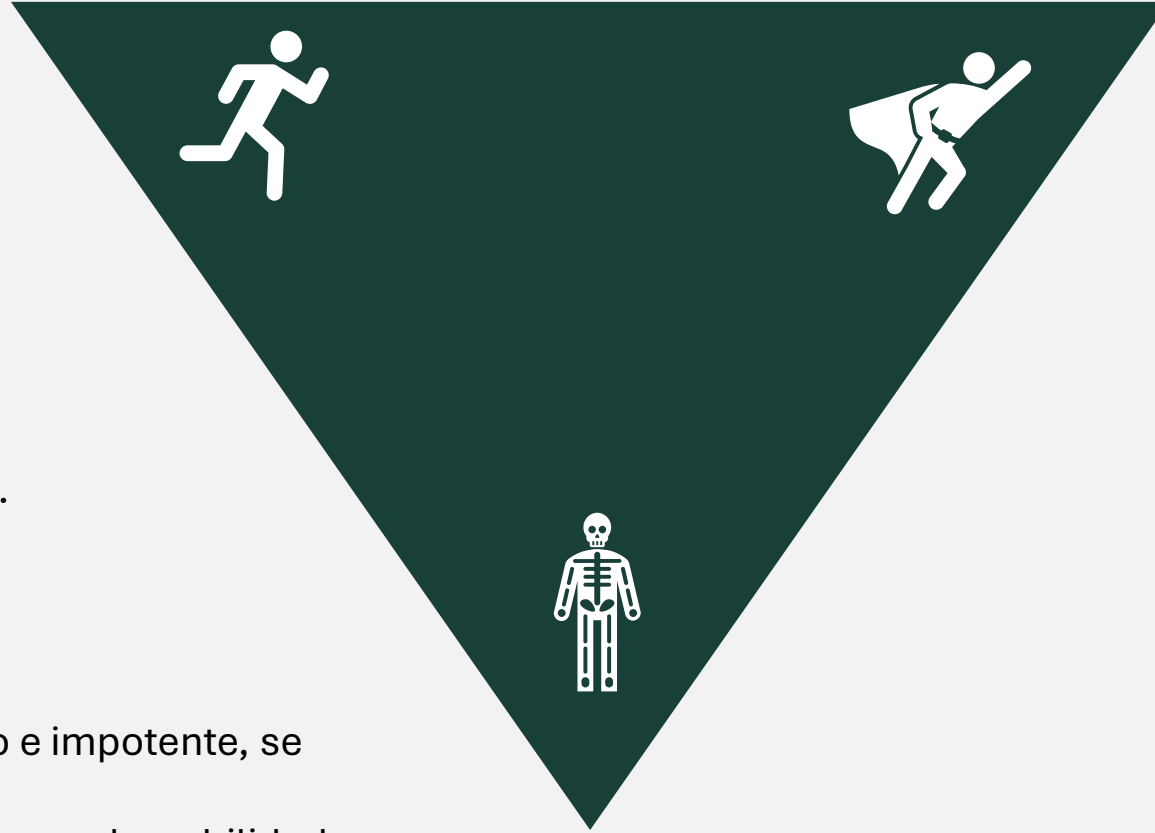
Víctima

# TRIÁNGULO DRAMÁTICO DE KARPMAN

## Perseguidor

- Menosprecia el valor de otros
- Critica, juzga, reprocha...
- Está en posesión de la verdad, se atribuye el derecho a cambiar a los demás
- Persigue para revalorizarse.

- Se siente desesperado e impotente, se queja, manipula.
- Manifiesta indefensión y vulnerabilidad..
- Es víctima de las circunstancias, de los manejos de los demás, de su pasado... Necesita ayuda. Tiene miedo a no poder.
- Evita las responsabilidades para desvalorizarse.



## Víctima

## Salvador

- Se encarga sin que nadie se lo pida.
- Complace para ser querido.
- Preocupado excesivamente por los sentimientos de los demás.
- Se sacrifica porque es buena persona.
- Es servicial para revalorizarse.

# TRIÁNGULO DE EMPODERAMIENTO

## Cambio a Retador

- Establece límites claros
- Escucha activamente
- Ofrece opciones
- Aplaca la rabia y no te dejes llevar por ella

## Cambio a Facilitador

- Escucha activamente
- Establece límites
- Ofrece opciones
- No hagas lo que el otro puede hacer por sí mismo
- Da apoyo claro: “Yo te aprecio, sé que tú eres capaz”

## Cambio a Creador

- Establece lo que quiere y actúa
- Mantiene los acuerdos: hace su parte incluso cuando otros le ayuden
- Se pregunta: ¿Cómo puedo obtener lo que realmente quiero de una manera sana?
- Es consciente de sus fortalezas, conocimientos y habilidades

# COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

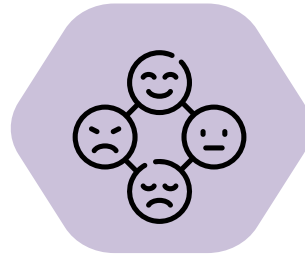


**01**



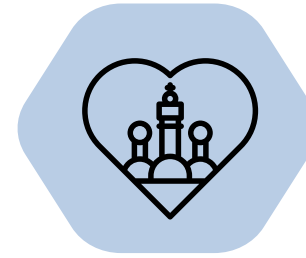
Distinguir  
los hechos de  
las creencias

**02**



Distinguir  
las emociones  
de los juicios

**03**



Distinguir  
las necesidades  
de las  
estrategias

**04**



Pedir  
en vez de  
exigir

**01**



## **Distintuir los hechos de las creencias**

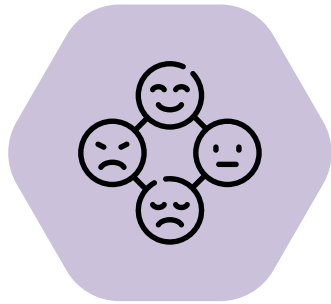
### **HECHOS**

- Han ocurrido ya (son del pasado)
- Descriptivos y no evaluativos.

### **CREENCIAS**

- Hablan de quien los emite, es su opinión.
- Valora lo ocurrido.

**02**



**Distinguir  
las emociones  
de los juicios**

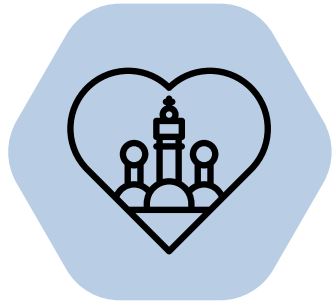
## **EMOCIONES**

- Hablan de cómo nos sentimos, no de lo que opinamos.
- Vocabulario emocional.

## **JUICIOS**

- Hablan de cómo evalúo esas emociones o cómo creo que me evalúan a mí

**03**



**Distinguir  
las  
necesidades  
de las  
estrategias**

## **NECESIDADES**

- Motor de todo lo que hacemos (o dejamos de hacer)

## **ESTRATEGIAS**

- Maneras concretas de satisfacerlas (o cuanto menos intentar satisfacerlas)

**04**



**Pedir en vez  
de exigir**

## **PETICIÓN**

- Pido desde mi necesidad, con claridad, concreción y respeto por ambas partes.

## **EXIGENCIA**

- Pido sin concretar acciones y sin explicar de dónde surge la petición

# DEL CONFLICTO A LA ALIANZA



# LA ALIANZA

- Garantizar que ambas partes quieren construir la alianza
- ¿Qué estoy dispuesto a hacer yo?
- ¿Qué necesito que haga el otro?
- Análisis de beneficios
- Redacción de acuerdos



4

# JUDO VERBAL





Si utilizas al enemigo para derrotar al enemigo,  
serás poderoso en cualquier lugar a donde vayas.

Tzun Tzu



1. Imagen Pública

2. Honestidad

3. Confianza

# IMAGEN PÚBLICA



Representación mental  
de lo que se sabe, se  
dice o parece de la  
persona o institución



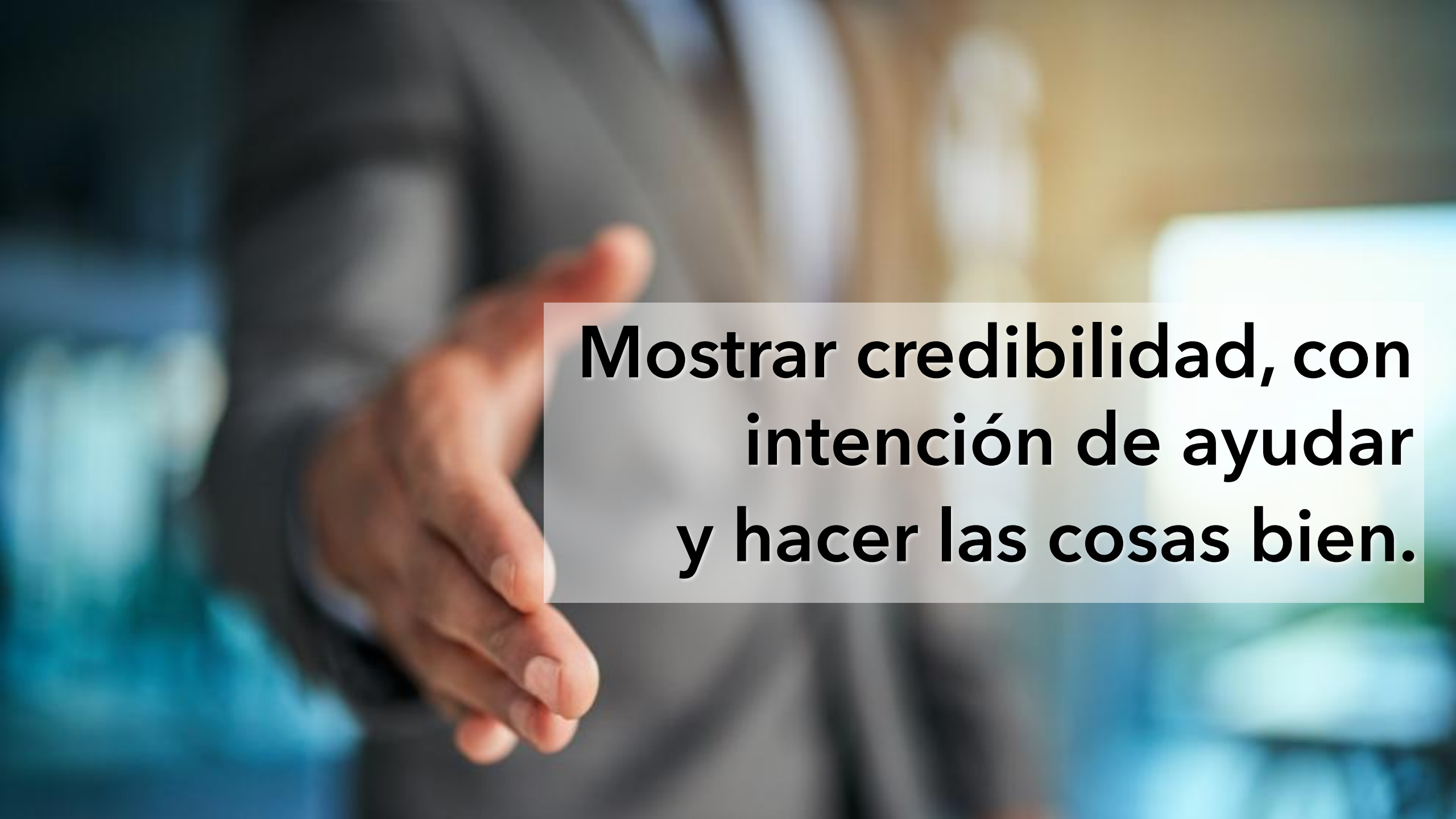
**TRABAJA LA IMAGEN DE AUTORIDAD**



**LA IMAGEN RESIDE EN  
COMO TE PRESENTAS ANTE  
TU INTERLOCUTOR,  
EN TU CAPACIDAD DE  
SOLUCIONAR PROBLEMAS  
SIN CONFLICTOS, SÓLO  
CON LA FUERZA MORAL DE  
TU IMAGEN Y EL PODER DE  
PERSUASION DE TU  
PALABRA**



HONESTIDAD

A blurred background image of a person in a dark suit and light blue shirt, gesturing with their right hand. The hand is open, with fingers slightly spread, and is positioned in the lower-left quadrant of the frame. The background is out of focus, showing hints of an office environment with warm lighting.

**Mostrar credibilidad, con  
intención de ayudar  
y hacer las cosas bien.**

**Evita la  
contradicción en  
tu comunicación**



# Coherencia



# Coherencia



# CONFIANZA



**La confianza  
no se pide,  
se concede.**

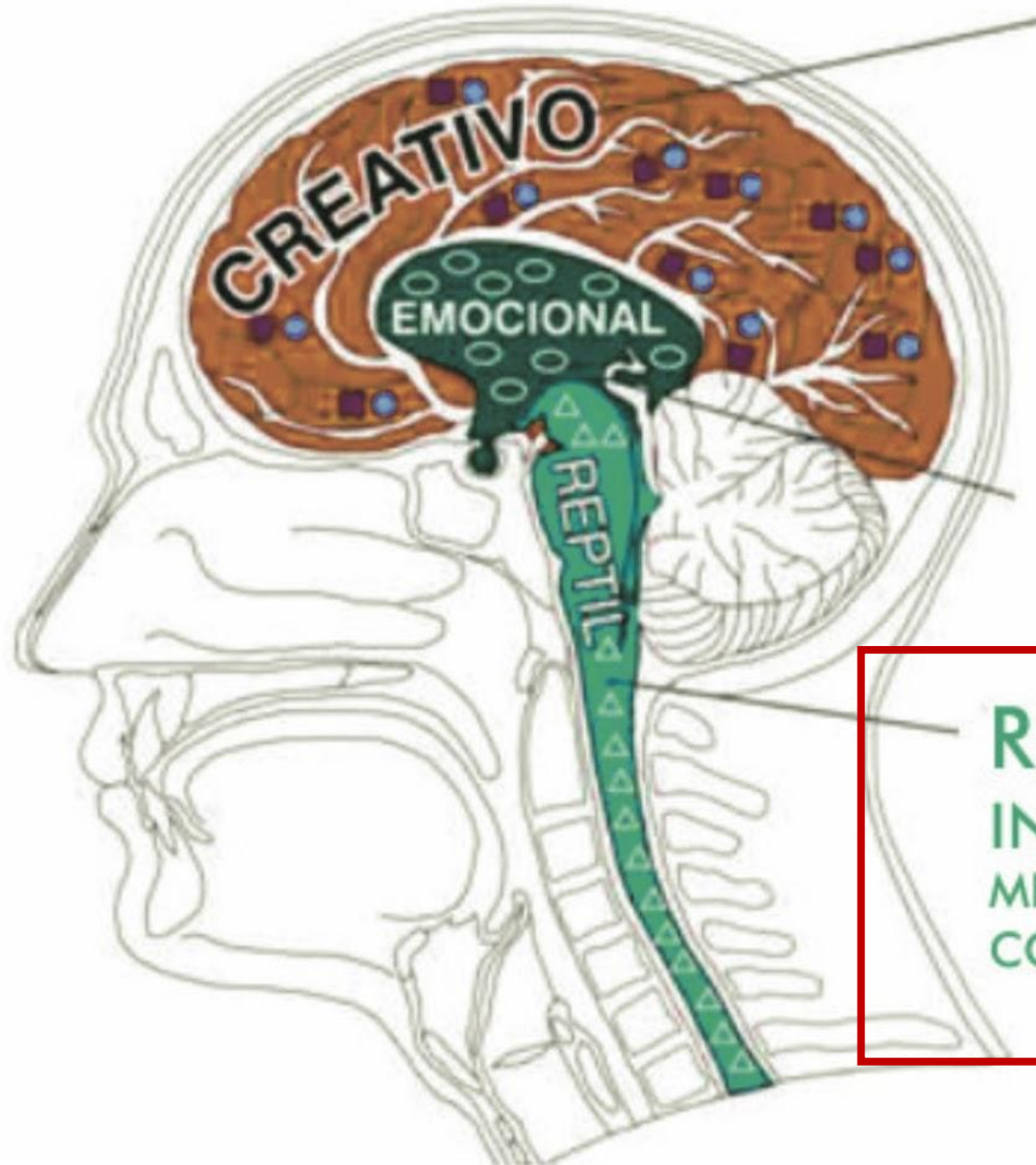
**“No es una habilidad”**



# CEREBRO TRIUNO



# CEREBRO TRIUNO



## CÓRTEX

CREATIVO

CORTEZA CEREBRAL  
EVOLUCIÓN DEL SER

## LÍMBICO

REACTIVO

PROTECCIÓN DEL EGO

## REPTÍLICO

INSTINTIVO

MÉDULA TALLO

CONSERVAR LA ESPECIE

# MENTE TÁCTICA



# MENTE TÁCTICA



Hábitos y  
respuestas  
estratégicas  
programadas

A black and white photograph of a samurai warrior in profile, facing right. The warrior is wearing traditional Japanese armor, including a helmet (kabuto) with a prominent crest and a neck guard (shikoro). A katana is visible, held in the warrior's right hand. The background is a soft, out-of-focus grey.

**muskin**



Momento



**CLASIFICACIÓN DE PERSONAS**



**FÁCILES**



Aquellas que  
reaccionan  
fácilmente a mi  
objetivo

**FÁCILES**



DIFÍCILES



Aquellas que no reaccionan fácilmente a mi objetivo:

- Por desconocimiento
- Porque no lo entiende
- Porque no quiere

# DIFÍCILES



**CHUNGAS**



Son aquellas personas  
hirientes, que no  
escuchan y atienden a  
razones, con una gran  
intensidad emocional

# CHUNGAS

A close-up photograph of a man with dark hair and a beard, wearing a white t-shirt. He has a very angry expression, with his mouth wide open in a shout and his right hand pointing directly at the viewer. The background is a plain, light gray wall.

## LA IRA

La ira es una **emoción primaria** que se presenta cuando un organismo es bloqueado en la consecución de una meta o en la obtención o satisfacción de una necesidad.

# ESQUIVAS VERBALES



DESVÍO



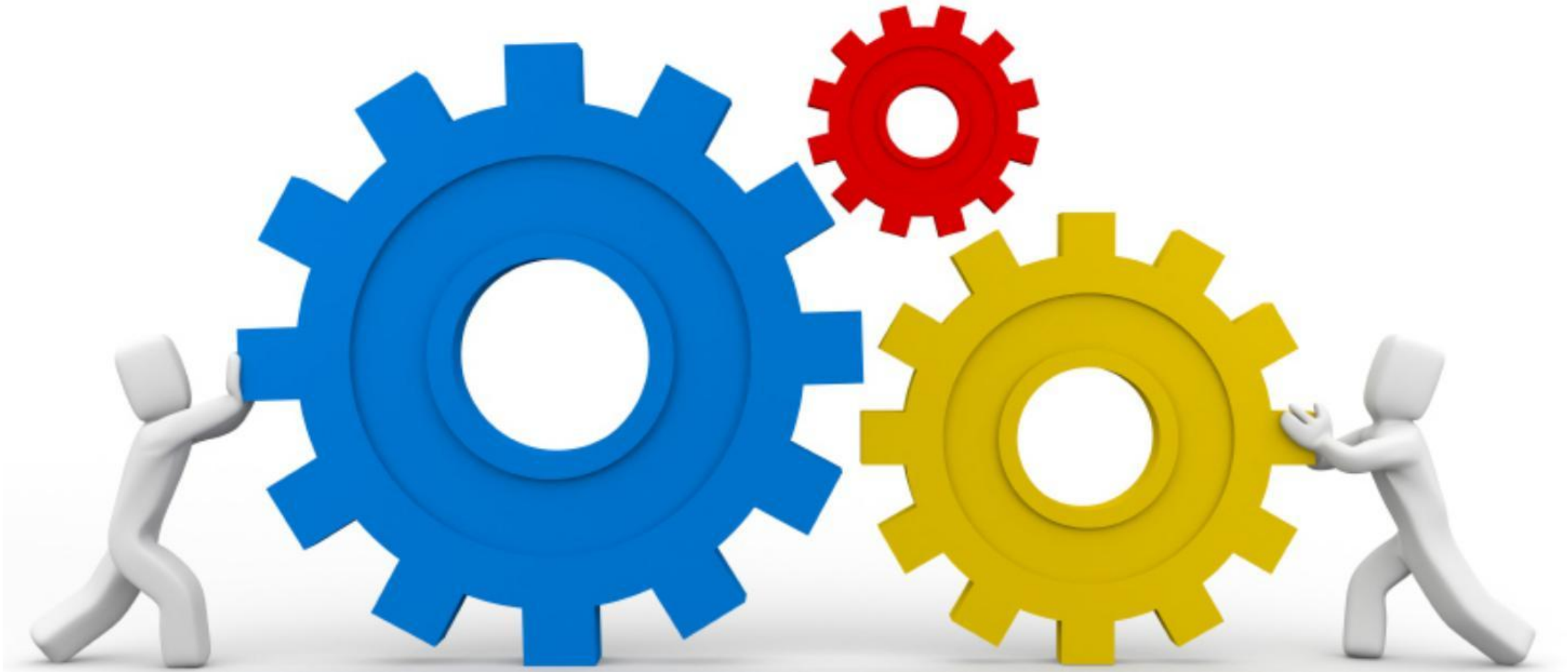
REDIRECCIÓN



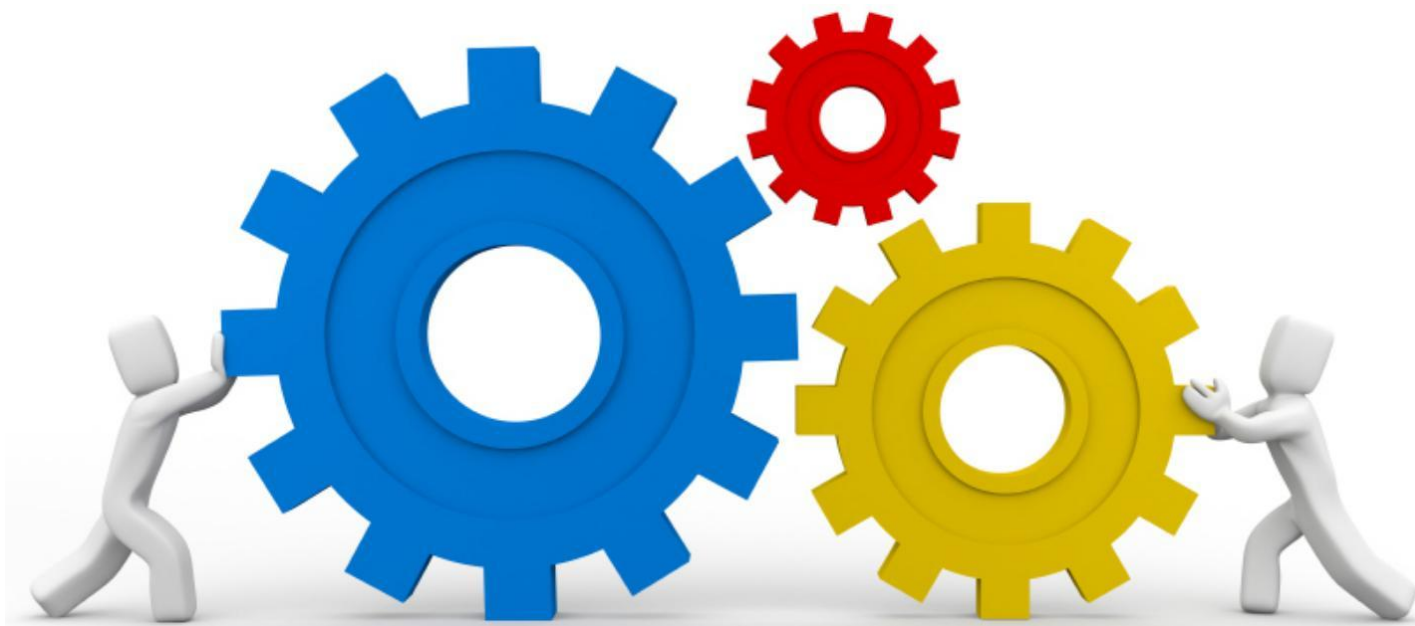
# DESVÍO —————> REDIRECCIÓN

- *Se lo agradezco pero.....*
- *Entiendo perfectamente que .....*
- *Le escucho aunque.....*
- *Le creo ..... sin embargo...*
- *Es de esa manera aunque...*

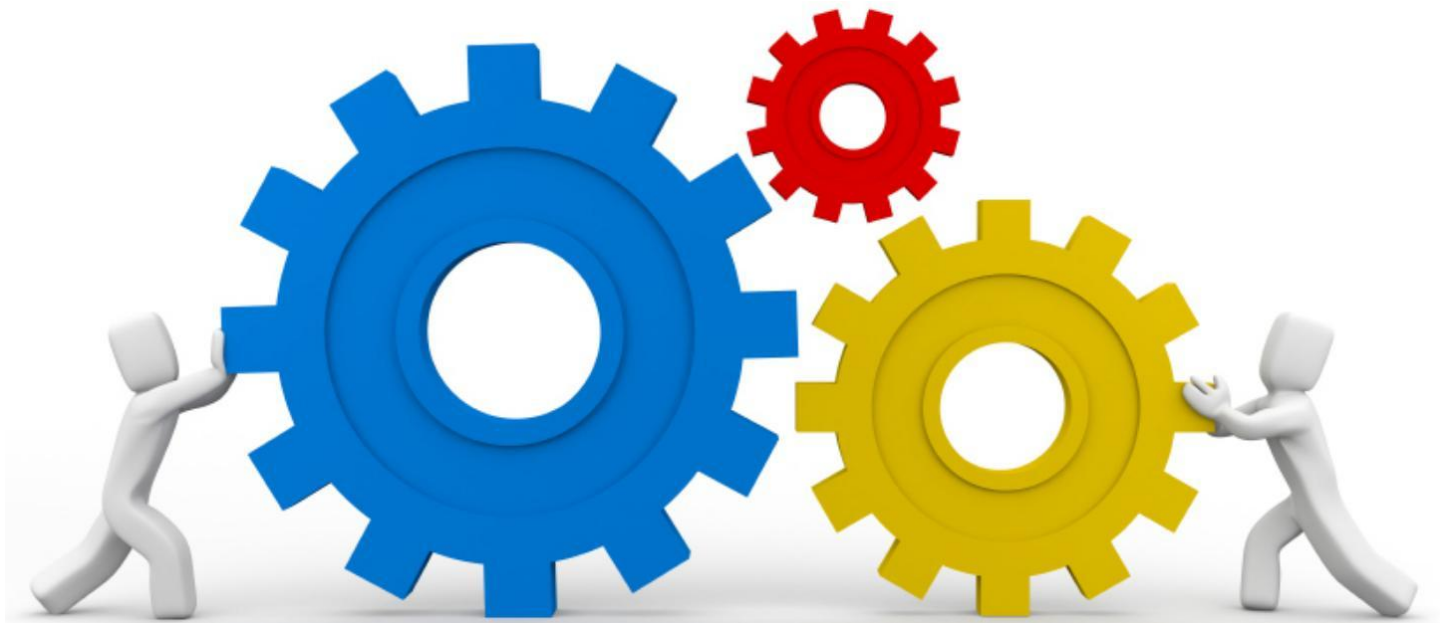
# 3 PRINCIPIOS BÁSICOS



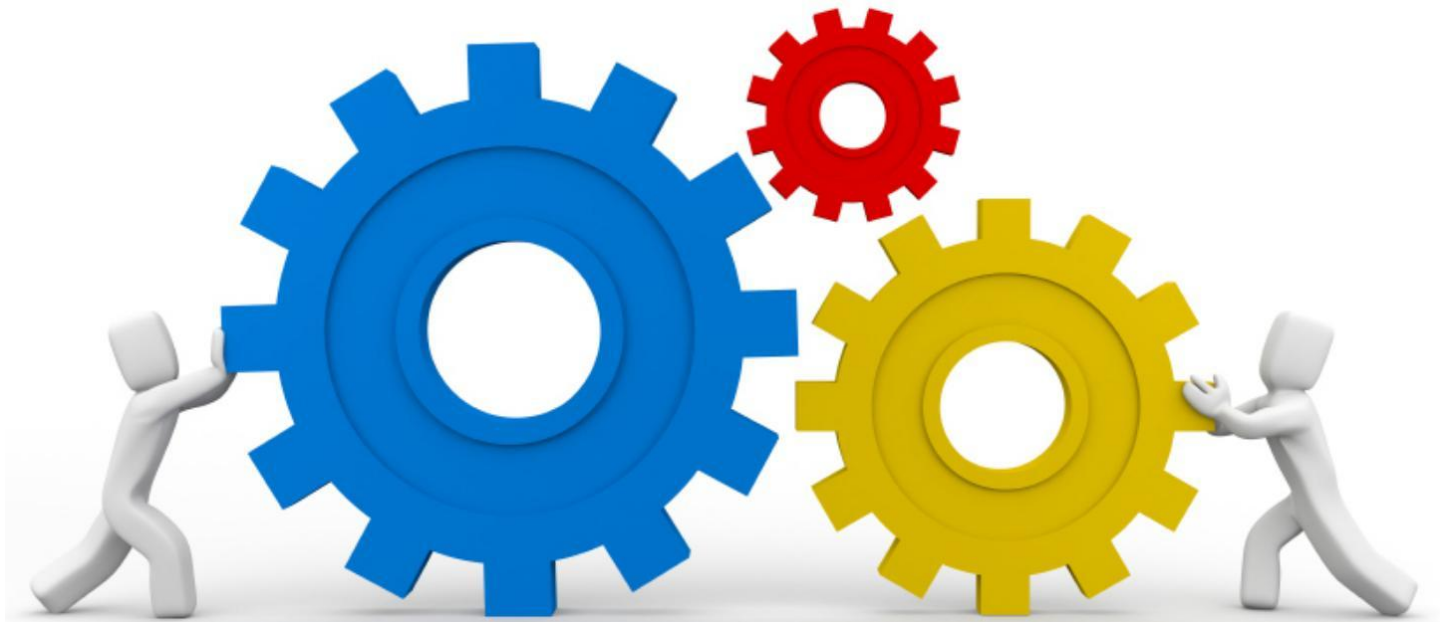
**“Di lo que tú quieras  
pero haz lo que yo digo”**



**“Yo tengo la última acción,  
tú tienes la última palabra”**



**"Te enfrentas a situaciones,  
no a personas"**



*“No busques excusas,  
encuentra oportunidades para  
tener una conversación eficaz”*



**¡MUCHAS GRACIAS!**