



**PROYECTO O-CITY**

**MÓDULO IV.1 HABILIDADES INTERPERSONALES**



Erasmus+

Project funded by: **Erasmus+ / Key Action 2 - Cooperation for innovation and the exchange of good practices, Knowledge Alliances.**

## **1. Documento de lección**

### Lección 3 Tema 5 Conversación

#### **Moviendo la conversación a lo largo**

##### **Introducción**

Una habilidad es iniciar una conversación con un buen comienzo. Otra es la capacidad de mantener esa conversación, y hacerla fluir o avanzar. En un debate, y si las discusiones se ponen tensas, es posible que te enfrentes a una situación en la que te cueste decidirte o pasar al siguiente punto, quedando la conversación estancada en algún punto en el que parece imposible seguir adelante. Por ello, es importante aplicar técnicas conversacionales que ayuden a salir de esta situación y lograr los resultados que se esperan de la conversación.

Una vez que se complete y apruebe esta lección, los alumnos podrán:

1. Mantenga la conversación en el buen camino.
2. Aplicar técnicas que apoyen el flujo de la conversación.
3. Sal de situaciones estancadas.

En esta lección, aprenderemos a utilizar diferentes técnicas conversacionales que facilitan la eficiencia de la discusión.

##### **1. Evita que sucedan situaciones de lucha conversacional.**

El primer elemento que le ayudará a hacer avanzar la conversación es la prevención. Antes de que necesite aplicar técnicas que lo ayudarán a salir de situaciones difíciles, puede simplemente aplicar técnicas que lo ayudarán a mantener la conversación encaminada.

- a) Cuida el marco de la conversación.

Para ello, un básico sería que la gente se preocupe por el tema, y que inculques un proceso participativo para que cada uno pueda expresar sus sentimientos. Las personas tienden a ser más pasivas, agresivas o asertivas. Un buen marco conversacional les ayudará a construir un diálogo constructivo y asertivo (ver tema 3 – lección 2). El respeto y la confianza entre los participantes serán un buen marco para la proactividad,

participación y toma de decisiones. Establecer procesos de toma de decisiones, como votar en caso de no llegar a un consenso, también ayudará a avanzar.

b) Administrar una conversación por el reloj

Mirar el reloj es importante en una reunión eficaz. En tu agenda, podrías haber asignado un tiempo específico para cada tema, según tu estimación. Cuando nadie maneja el tiempo, es fácil distraerse con otros temas. Además, como las personas que asisten a la conversación no pueden dedicarse a otros temas, esto se convertirá en una pérdida de tiempo que significará una pérdida de productividad. Comenzar la reunión a tiempo y terminar a tiempo mejorará su desempeño y eficiencia. Luego, revisa periódicamente la agenda y cómo vas con respecto a los diferentes temas a tratar. Si está organizando una reunión grande o compleja, considere pedirle a un colega que actúe como cronometrador.



<https://www.canva.com/photos/MADQ5NyH3j4/>

### 1. Avanzar una conversación que se atasca.

A pesar de sus esfuerzos, la conversación entra en un bucle y los participantes no pueden concentrarse, llegar a un acuerdo o avanzar. Entonces es el momento de aplicar algunas técnicas conversacionales que ayudarán a salir de esta situación.

a) Resumir posiciones

Una buena técnica para aplicar cuando la conversación tiene problemas es tomarse un tiempo para resumir la situación y la posición. Luego, es una ocasión para reformular las opiniones que han sido expresadas por los diferentes participantes y pedir aclaraciones si es necesario. ¿Quizás la lucha se debe solo a un malentendido? Entonces este resumen ayudará a esclarecer el panorama y comprender con claridad las diferencias en las posiciones adoptadas. También puede pedir ejemplos que ilustren las posiciones dadas.

b) Preguntar por razones internas y ejercicio de la empatía

Una vez que haya aclarado las posiciones, los siguientes pasos, si se encuentran en un fuerte desacuerdo, serían comprender las razones internas que están detrás de las diferentes posiciones. ¿Por qué la gente defiende este punto de vista? Su situación personal, sus antecedentes o su cultura pueden justificar un punto de vista particular. Además, y si necesitas llegar a un consenso, puedes pedir a los diferentes participantes en las conversaciones que se pongan en el lugar del otro para entender su punto de vista. Y por supuesto, aplica esto a ti mismo. Entonces, podría trabajar en un compromiso: posición intermedia.

c) Toma un descanso

A pesar de todo lo anterior, sigues sin poder hacer que esto vaya más allá. Bueno, entonces, podrías detener la conversación, tomar un descanso, tomar un poco de aire fresco, tomar un café... lo que sea necesario para cambiar la opinión de las personas y comenzar de nuevo. Algunos expertos han descubierto que tomarse un descanso es bueno para la creatividad. Por lo tanto, puede ayudar a madurar un tema, darle vueltas y volver más tarde con ideas nuevas y frescas que lo ayudarán a encontrar una respuesta adecuada.

### **Conclusión**

Hacer avanzar la conversación no siempre es una tarea fácil. Pero hay algunos consejos que pueden ayudarte a asegurarse de que logrará los objetivos establecidos para la conversación cuando comience a tener problemas.