

Cliente Carolina Zuleta | Vídeo 1 | CZ_CUVE_EP_Conversaciones_YT_v2 [00:10:07]

[00:00:00] **[Carolina Zuleta]:** ¡Hola! Bienvenidas a “Crea Una Vida Extraordinaria”. Soy Carolina Zuleta y hoy quiero que hablemos de cómo tener conversaciones difíciles.

[Música]

[00:00:24] **[Carolina Zuleta]:** Una conversación se hace difícil porque hay un miedo, yo le voy a decir algo a la otra persona y tengo miedo que o le voy a herir los sentimientos o eso puede dañar nuestra relación o de pronto esa persona va a pensar de una manera que yo no quiero que piense de mí. Tenemos un miedo de que pronto eso pueda de alguna manera afectar la relación que tenemos con esa persona o que revele una parte de nosotros que se siente más vulnerable. Entonces, si son conversaciones incómodas, ¿por qué digo yo que todos debemos aprender a tenerlas? Y es por lo siguiente: cuando tú estás en una relación con otra persona, sea en el trabajo o en tu vida personal, siempre va a haber algo que va a pasar que o a ti te va a molestar o a la otra persona lo va a molestar y cuando, digamos, tú haces algo y le molesta a la otra persona, pero esa persona nunca te lo dice, es como si pusieran una almohadita entre los dos, una almohada suavcita, no pasa nada, y de pronto esa persona luego hace algo y a ti te molesta y tú no dices nada, entonces es como si pusieras otra almohadita. Y el problema es que entre almohadita y almohadita y almohadita, empiezan a crear una distancia y esa tensión es la que termina la mayoría de relaciones. Lo veo en relaciones de pareja: casi nunca se acaban por algo grande, se acaban es porque fueron poniendo almohaditas, almohaditas que nunca se discutieron y un día quisieron darse un abrazo y no se podían tocar. Y también lo veo en relaciones en el trabajo: no se dijeron las cosas y un momento a otro, ya es una tensión, no se habla con claridad, están cansados de trabajar uno con el otro y ahí es donde se rompe la relación. Una conversación difícil que sea efectiva, lo que hace es remover esas almohadas para que tú y la otra persona puedan estar cercanos y así poder o trabajar mejor o sentirse más conectados o tener una mejor amistad y es por eso que es tan importante que no nos quedemos callados y encontremos la valentía para tener conversaciones difíciles. Y hoy, lo que quiero es compartirte los pasos que yo les enseño a mis clientes, al interior de las sesiones de coaching privadas, para tener conversaciones difíciles, para que desde hoy puedes empezar a aplicarlas y mejorar todas sus relaciones.

[Música]

[00:02:40] **[Carolina Zuleta]:** Entonces hablemos ahora de cómo te puedes preparar para tener una conversación difícil. Hay tres pasos. El primer paso es que quiero que identifiques la razón por la que quieres tener esta conversación o mejor dicho, cuál es el resultado que tú quieres crear al tener esta conversación, puede ser: *“quiero crear claridad sobre un malentendido que hubo”* o *“me quiero acercar más a esa persona”* o *“quiero pedir un aumento, quiero que me reconozcan por algo en mi trabajo”*. Entonces,

quiero que escribas: cuál es el resultado que vas a crear al tener esta conversación difícil.

[Música]

[00:03:17] [Carolina Zuleta]: El segundo paso es que quiero que separes los hechos de los pensamientos y las emociones. Normalmente cuando hay un conflicto entre dos personas, hay unos hechos. Unos hechos-- te puedes imaginar que si había una cámara de seguridad grabando, ¿qué fue lo que grabó? Son las cosas que pasaron sobre las que nadie tiene discusión: *"se escribió este email"*, *"se dijo esta palabra"* o *"no se dijo"* o *"se fue"* o *"se quedó"*, ¿cierto? Esas cosas que nadie va a discutir, esos son los hechos. Luego están los pensamientos, que son tus juicios sobre lo que pasó: *"me gustó"*, *"no me gustó"*, *"estuve de acuerdo o no"*, *"me pareció agresivo"*. Entonces vas a escribir cuáles fueron tus pensamientos y por último cuáles fueron tus emociones: *"me sentí ofendido"*, *"tuve rabia"*, *"me pareció injusto"*, *"nos--"*, lo que sea que hayas sentido. Es muy importante que separes esas tres cosas, porque cuando vas a tener una conversación difícil, si las juntas se puede crear más como una batalla en vez de tener una conversación difícil que sea efectiva. Cuando vayas a tener la conversación, habla más de los hechos separado de tus emociones y tus pensamientos y vas a tener más éxito.

[Música]

[00:04:29] [Carolina Zuleta]: Y por último, me encanta siempre invitar a mis clientes a que se hagan un test y es: "a ver, ¿realmente por qué voy a tener esta conversación? ¿Es porque quiero ganar o porque quiero ser feliz o porque quiero mejorar la relación? Si uno entra a una conversación difícil pensando: *"quiero ganar"*, ya entraste perdiendo, porque lo que vas a entrar, es a una zona de combate donde realmente ninguno de los dos va a ganar. Y así que quiero invitarte, a que te asegures que la razón por la que vas a tener esta conversación, es porque hay algo que se va a mejorar y no simplemente porque quieres ganar.

[Música]

[00:05:06] [Carolina Zuleta]: Entonces la segunda parte es tener la conversación. Y para esto hay seis pasos. El primero es avisarle a esa persona que quieres tener una conversación y decirles sobre qué vas a hablar, para que esa persona esté preparada. Es más, yo he encontrado que muchas veces es más fácil cuando uno llega a la conversación y la otra persona ya sabe que vamos a hablar de este tema, que cuando uno llega frío y tiene que introducir el tema. Entonces, primer paso: dile a esa persona *"quiero hablar contigo sobre lo que pasó tal día, ¿cuándo lo podemos hacer?"* y ponen una fecha para hablar.

[Música]

[00:05:44] [Carolina Zuleta]: El segundo paso es cuando ya estás en la conversación con la otra persona. Vas a utilizar lo que preparaste y vas a empezar a hablar de la diferencia entre los hechos, los pensamientos y los sentimientos. En estos días, en una cita coaching, una de mis clientas me contó que estaba muy triste y muy brava porque su jefe no le había dado el crédito que ella creía que se merecía en una reunión. Entonces hablamos de cómo estructurar esa conversación difícil, cuando ella fue a hablar con su jefe, lo que le dijo fue: *“en esta reunión, no mencionaste mi nombre”*, eso es un hecho, algo en lo que los dos estaban de acuerdo. Segundo le dijo: *“y yo creo que yo me merecía que tú hablaras de mí ahí, porque tú sabes que yo he trabajado muy duro para este proyecto”*, ése es el pensamiento de ella. Y lo tercero que le dijo es: *“al tú no darme crédito, yo me sentí muy frustrada y desilusionada”*, así es como se habla en una conversación de la diferencia entre los hechos, los pensamientos y los sentimientos.

[Música]

[00:06:46] [Carolina Zuleta]: Y luego, el tercer paso es que yo creo que siempre vale la pena dar el beneficio de la duda. Entonces, en el caso de mi clienta, ella le dijo al jefe: *“¿tú qué piensas de eso que te estoy diciendo?”* y le dio el permiso a él, para que él explicara su punto de vista.

[Música]

[00:07:02] [Carolina Zuleta]: El cuarto paso es escuchar. Y yo sé que éste puede parecer muy simple, pero es muy importante que escuches con la intención de entender el punto de vista del otro. No es escuchar a la defensiva, no es escuchar para ver cómo le voy a contradecir lo que él está diciendo o lo que ella está diciendo, si no es escuchar con el fin de poder ponerte en los zapatos del otro, porque acuérdate: estás teniendo esta conversación para mejorar esa relación, para llegar al otro lado estando más fuertes.

[Música]

[00:07:37] [Carolina Zuleta]: Estos pasos los vas a repetir varias veces, vas a exponer los hechos, los pensamientos, los sentimientos, vas a dar el beneficio de la duda, vas a escuchar. Pero el quinto paso es muy importante y he notado, en mi experiencia haciéndoles coaching a mujeres que son líderes que nos cuesta, y es pedir exactamente lo que queremos. En el caso de mi clienta, lo que ella le quería pedir a su jefe, es que su jefe en una conversación privada, le contara a unos directores, que ella había sido parte de ese proyecto y así fue, le dijo: *“jefe, yo lo que quiero es que hagas esto”* y dijo específicamente lo que quería. Entonces el quinto paso, es pedir específicamente lo que tú quieres.

[Música]

[00:08:25] [Carolina Zuleta]: Y el sexto paso es, nunca termines una conversación difícil sin tener un plan de acción. Asegúrate que antes de que se paren de la mesa o

del sofá o donde sea que están teniendo la conversación, tú y la otra persona tengan un acuerdo sobre lo que va a pasar después de esa conversación. Así que ahí están, los seis pasos para tener esa conversación: pides a la otra persona tener la conversación, explicas los hechos, pensamientos, sentimientos, das el beneficio de la duda, escuchas, pides exactamente lo que quieres y hacen acuerdos sobre lo que va a pasar después de esta conversación. Y como sé que te acabo de compartir muchísima información, quiero también regalarte la guía que yo utilizo con mis clientes privados para tener conversaciones difíciles. La puedes descargar en el enlace que te voy a dejar aquí abajo de este vídeo. Y ahora me encantaría saber de ti: ¿cuál es una conversación difícil que has venido aplazando? Y ¿qué es lo que te está frenando de tenerla?

[Música]

[00:09:30] [Carolina Zuleta]: Y como siempre, quiero invitarte muy especialmente a que te unas a mi Comunidad de Mujeres Extraordinarias, donde puedes venir y hacerme preguntas sobre cómo tener una conversación difícil específica, que en este momento estés necesitando tener. Así que ve ya mismo a mi página web www.carolinazuleta.com, inscríbete a mi comunidad y nos vemos en la próxima videoconferencia. Y recuerda: tienes sólo una vida y es ésta, ¿qué vas a hacer con ella?
FIN

--FIN DEL VIDEO--