



Navegando por el camino hacia adelante: Manejar conversaciones difíciles

CAROLYN HAYER, DIRECTORA

CENTRO DE INFORMACIÓN Y RECURSOS PARA PADRES (CPIR)

28 DE OCTUBRE DEL 2021

El enfoque de hoy



- CPIR: Quiénes somos
- ¿Por qué participar en conversaciones difíciles?
- El costo de permanecer en silencio
- Técnicas y estrategias
- Recursos útiles

EI CPIR



Centros de apoyo para padres que atienden a niños con discapacidades y sus familias.

Escriba su
respuesta
en el chat.

¿Qué es lo
primero que se
le viene a la
mente cuando
escucha esta
frase?



**WE NEED
TO TALK ...**

My mom: we have to talk about your grades after you're done watering the lawn.

Me:



¿Este es usted?



¿Por qué nos
alejamos de las
conversaciones
difíciles?

Porque...

66%

Se sienten estresados o ansiosos si saben que les espera una conversación difícil.

57%

Harían casi cualquier cosa para evitar tener una conversación difícil.

52%

Prefieren tolerar una situación negativa en lugar de enfrentarla.

Por eso es tan importante aprender a manejar conversaciones difíciles.

**When we avoid
difficult conversations,
we trade short-term
discomfort for long-term
dysfunction.**

Peter Brinkberg



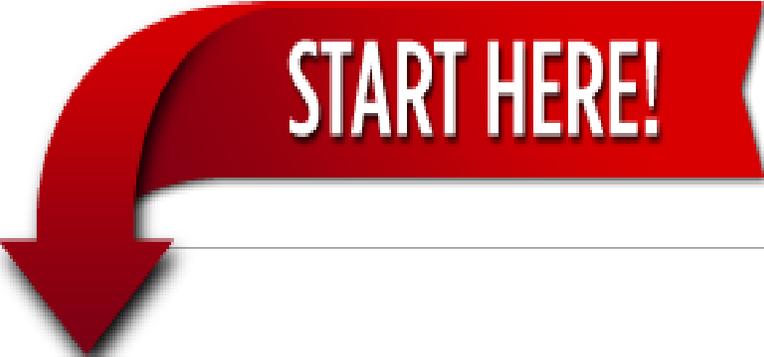


Las conversaciones son difíciles cuando...

- El tema es emocional
- Implican cuestiones que son importantes para nosotros
- Los resultados son inciertos
- Hay un desequilibrio de poder



Las opiniones opuestas, las emociones fuertes y las apuestas altas son 3 componentes críticos de las conversaciones cruciales.



START HERE!

¿Por dónde empezar?

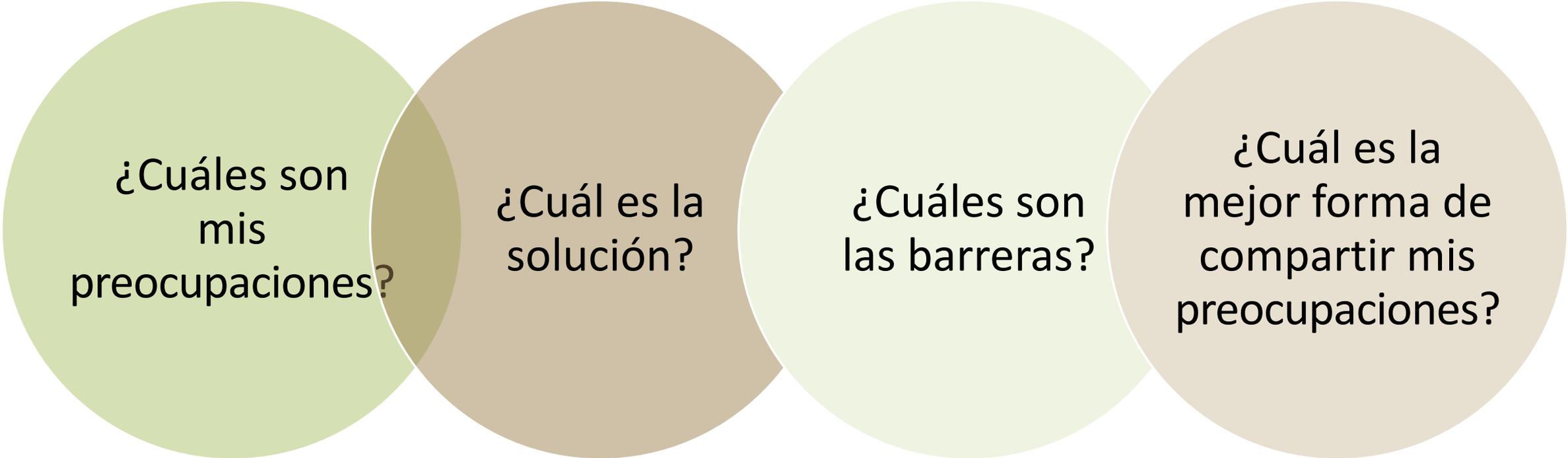
- Paso 1: Preguntar
- Paso 2: Reconocer
- Paso 3: Defender
- Paso 4: Problema resuelto

PREPARATION
IS THE KEY



Manejar conversaciones difíciles

Preguntas para hacerse a uno mismo



¿Cuáles son
mis
preocupaciones?

¿Cuál es la
solución?

¿Cuáles son
las barreras?

¿Cuál es la
mejor forma de
compartir mis
preocupaciones?

Consejos para manejar conversaciones difíciles



Frases de ejemplo

- **Reflejo**
 - *Déjeme ver si entiendo lo que está diciendo.*
 - *Esto es lo que escuché que dijo...*
- **Validación**
 - *Concuerdo con lo que está diciendo.*
 - *Sus comentarios tienen sentido para mí.*
 - *Entiendo por qué se sentiría así...*
- **Empatía**
 - *Imagino que podría estar sintiendo...*
 - *¿Cómo se siente con esta decisión?*

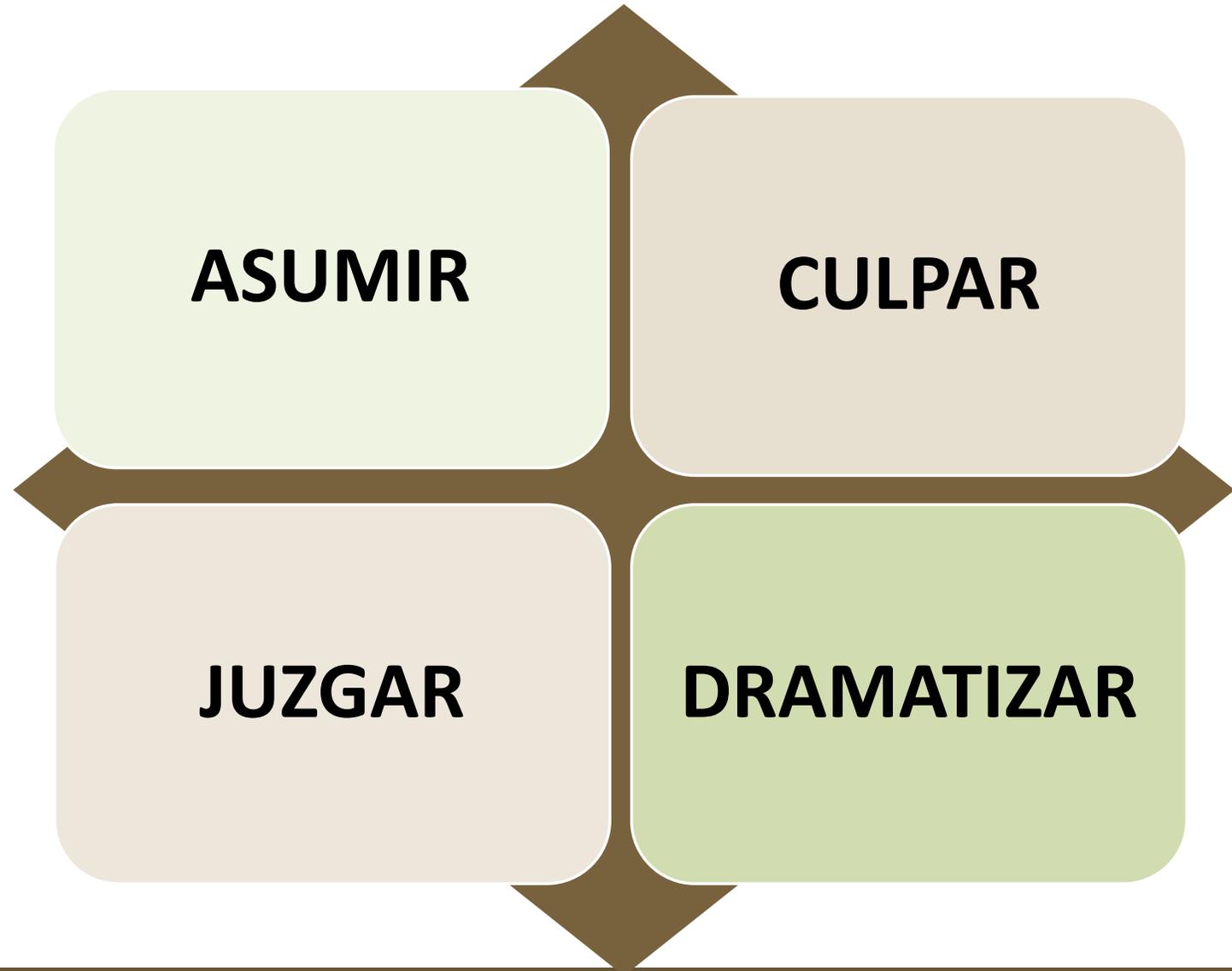


Técnicas y estrategias

- ✓ Utilice un lenguaje conciso y claro
- ✓ Sea positivo y proactivo
- ✓ Mantenga sus emociones bajo control
- ✓ Esté listo con opciones, propuestas
- ✓ Esté abierto a nuevas ideas

Manejar
conversaciones
difíciles
¿Qué evitar?

QUÉ NO HACER:



Manejar
conversaciones
difíciles:
¿Qué adoptar?

QUÉ HACER:

ESCUCHAR

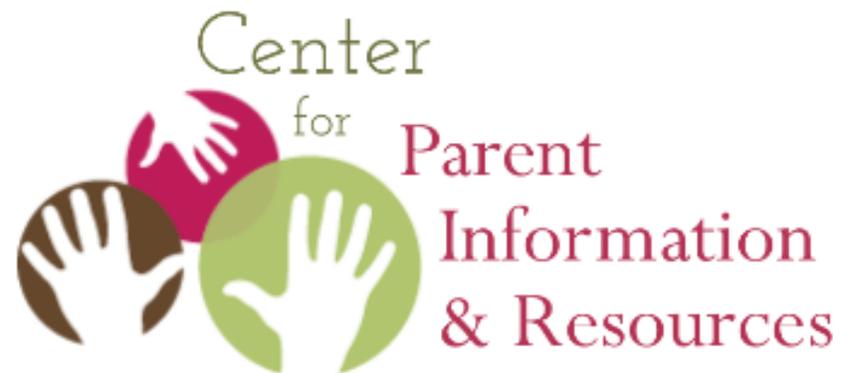
**RESOLVER EL
PROBLEMA**

**EXTENDER
GRACIA**

**TOMAR
DESCANSOS**

**Sea lo
suficientemente
valiente para
iniciar una
conversación
importante.**

Preguntas | Comentarios





*Thank
you!*

Carolyn Hayer – chayer@spanadvocacy.org