



**TEMA:**  
Liderazgo  
interpersonal /  
Conversaciones  
difíciles

## ¿CÓMO MANEJA CONVERSACIONES DIFÍCILES?

# 20

### Joseph Grenny

*Científico social para el rendimiento empresarial  
Cofundador, VitalSmarts!*

### RESUMEN DEL VIDEO:

En este extracto, Joseph describe una cualidad esencial para tener éxito en las conversaciones difíciles: seguridad. Para crear seguridad, se debe ayudar a la otra persona a que tenga claro que usted se preocupa por sus intereses y que esa persona le importa. Esto crea una condición de propósito y respeto mutuos. Al crear seguridad, puede evitar que la otra persona asuma una actitud defensiva y crea la oportunidad de que le escuchen.

### PREGUNTAS PARA DEBATE:

1. Joseph dice que las personas nunca se ponen a la defensiva por lo que dices; se ponen a la defensiva por lo que creen que se está diciendo. ¿Qué piensa de esa afirmación o cómo desafía su pensamiento? Comparta con su equipo
2. Por su cuenta, piense en una conversación difícil que haya tenido que no salió tan bien como le hubiera gustado. Si se pone a recordarla, ¿puede identificar los elementos de seguridad que faltaron? ¿Cómo manejaría una conversación como esa de manera diferente en el futuro? Anote sus pensamientos a continuación. Cuando haya terminado, si se siente cómodo, comparta alguna conclusión clave con su equipo.



**TEMA:**  
Liderazgo  
interpersonal /  
Conversaciones  
difíciles

## ¿CÓMO MANEJA CONVERSACIONES DIFÍCILES?

# 20

**Joseph Grenny**

Científico social para el rendimiento empresarial  
Cofundador, VitalSmarts!

3. Como equipo, para practicar la creación de seguridad, use esta conversación difícil hipotética.

*Se ofreció como voluntario para ayudar a su supervisor a encontrar un contratista de diseño gráfico para un proyecto próximo. Un amigo suyo escucha sobre el proyecto y le pregunta si podría usar sus influencias para conseguirle el trabajo. Sabes que es un artista con talento, pero es posible que no sea confiable en cuanto a cumplir con los plazos y esforzarse al máximo. Usted decide reunirse con él para tomar un café y hablar sobre si lo consideraría o no para el proyecto.*

- Hablen como equipo sobre lo que podría decir para establecer un propósito mutuo desde el comienzo de la conversación. Escriban sus ideas en un rotafolio o pizarrón.
- Después compartan ideas sobre cómo establecer el respeto mutuo. De nuevo, escriban sus ideas en un rotafolio o pizarrón.
- Por último, como equipo, hablen sobre cualquier idea relacionada con el aumento de la seguridad que podría aplicarse a sus conversaciones futuras.