



# Navegando por el camino hacia adelante: Manejar conversaciones difíciles

---

CAROLYN HAYER, DIRECTORA

CENTRO DE INFORMACIÓN Y RECURSOS PARA PADRES (CPIR)

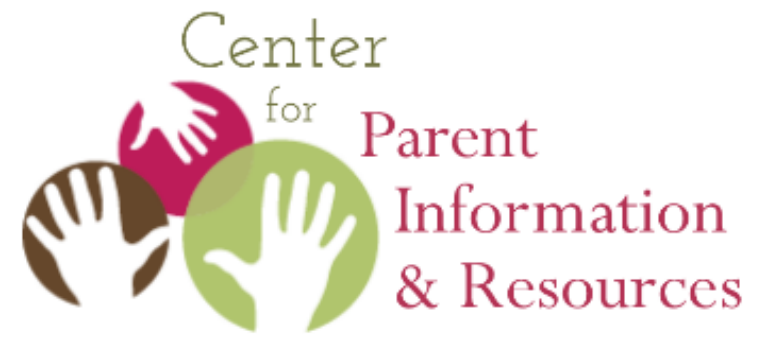
28 DE OCTUBRE DEL 2021

# 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



adha.com





# 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?

---

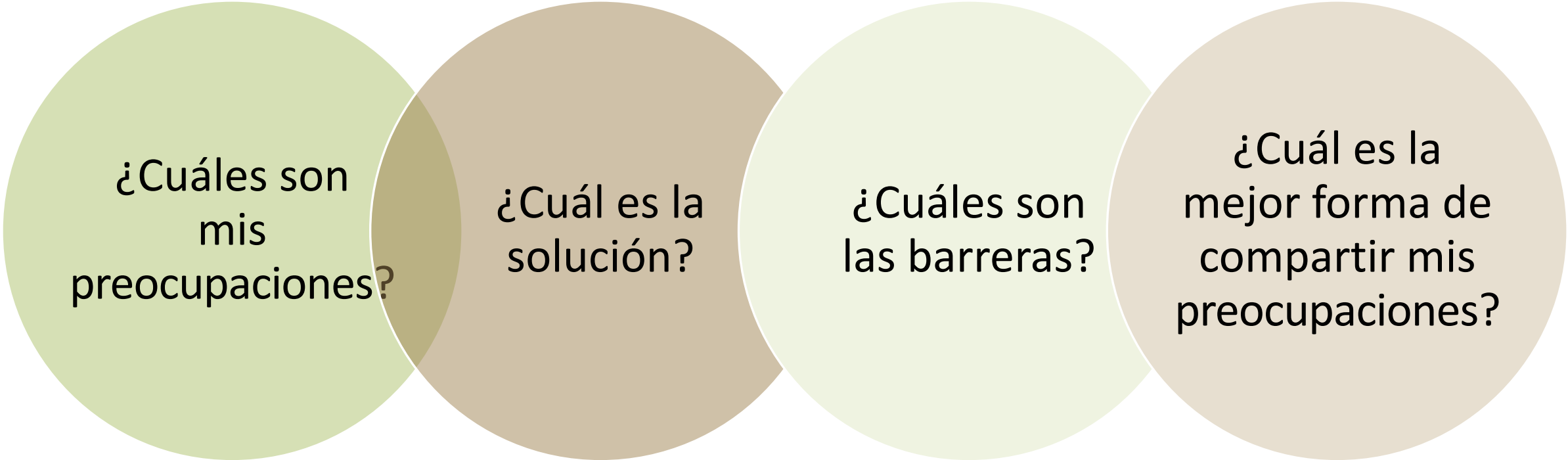
- Paso 1: Preguntar
- Paso 2: Reconocer
- Paso 3: Defender
- Paso 4: Problema resuelto

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

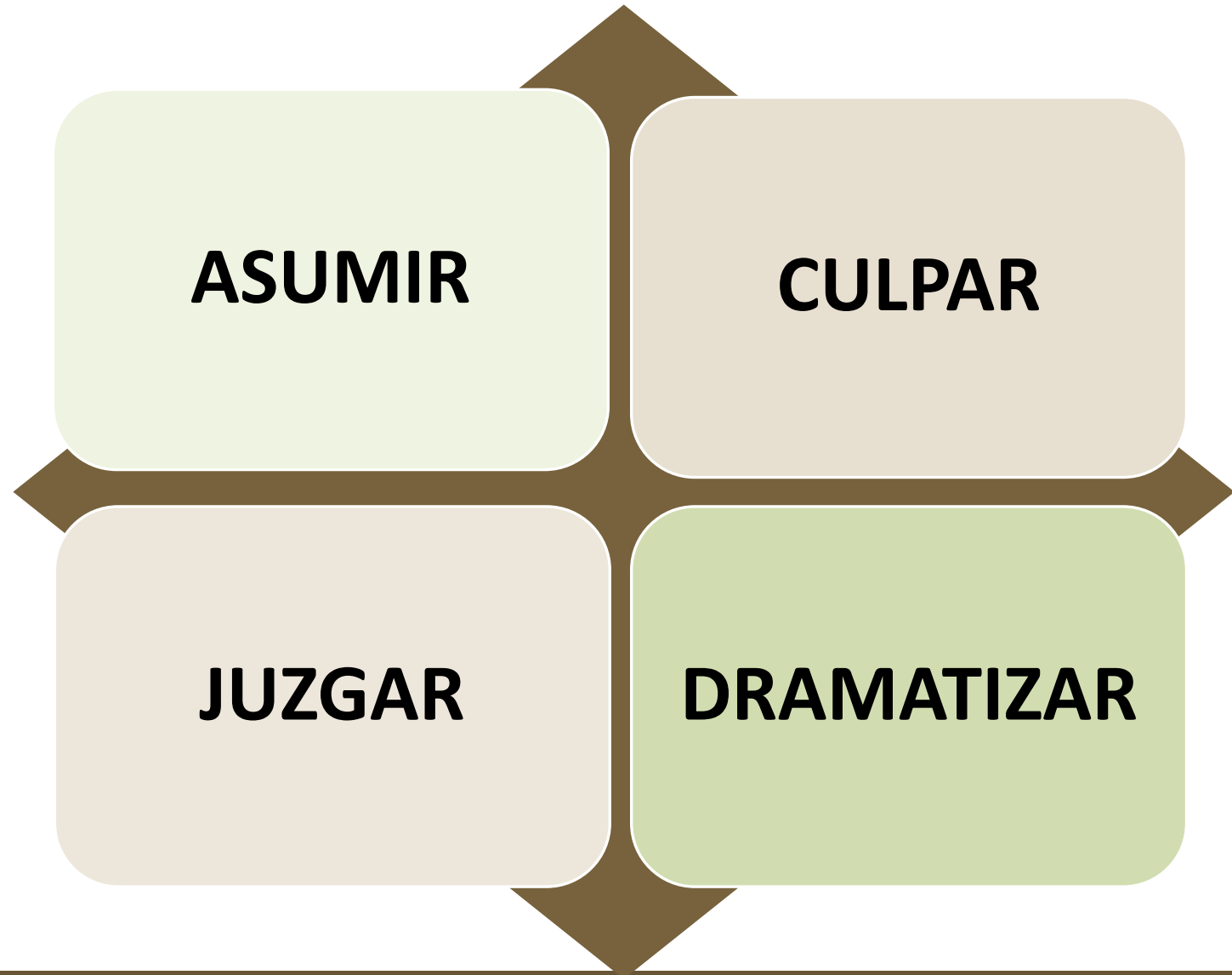
---

- ✓ 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**

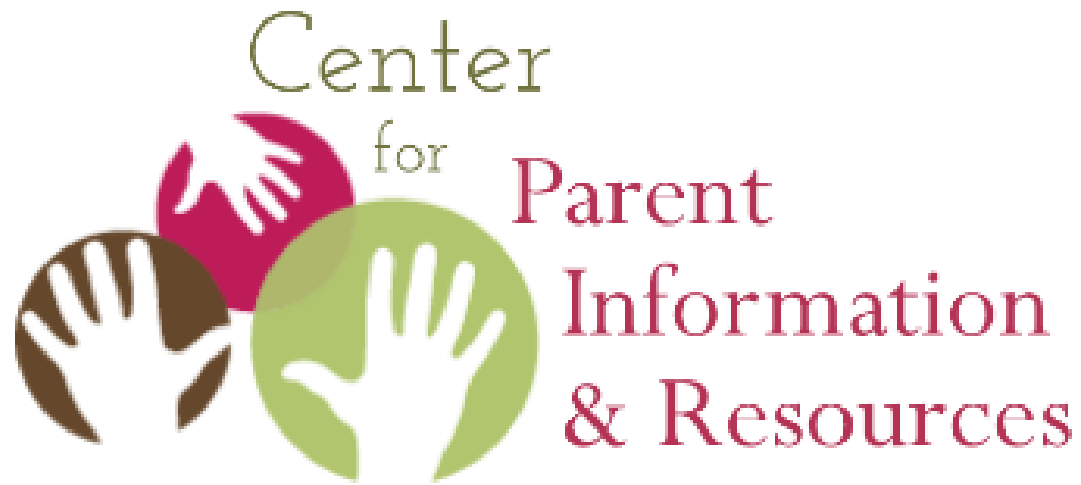
**TOMAR  
DESCANSOS**

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

# Preguntas | Comentarios

---





*Thank  
you!*

---

Carolyn Hayer – [chayer@spanadvocacy.org](mailto:chayer@spanadvocacy.org)