DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO

Conversaciones difíciles: abordarlas antes de que el problema crezca

Módulo adaptativo · ~20 min

Abordar un problema con alguien del equipo, denegar un ascenso, anunciar una decisión delicada: el 69 % de los mánageres dice sentirse incómodo al comunicarse con sus colaboradores (encuesta de Interact y Harris Poll), y la conversación aplazada funciona como una deuda que genera intereses. El módulo combina el marco de las tres conversaciones del Harvard Negotiation Project —los hechos, las emociones, la identidad— con un método en cinco pasos, y aborda las realidades de 2026: la conversación a distancia, la práctica con inteligencia artificial (IA), el momento de implicar a recursos humanos (RR. HH.).

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

01 Comprender lo que cuesta evitar una conversación difícil, tanto para la relación como para el equipo.

02 Distinguir las tres conversaciones que se dan a la vez —los hechos, las emociones, la identidad— para dejar de agotarse en una sola.

03 Llevar la conversación en cinco pasos: preparar, abrir de forma directa, escuchar primero, hablar desde el «yo» y cerrar con compromisos.

04 Adaptar la conversación a las situaciones actuales: a distancia, practicando con una IA e implicando a RR. HH. cuando la situación lo requiera.

PÚBLICO DESTINATARIO

Mánageres que quieren abordar temas sensibles con método, desde señalar un error hasta anunciar una decisión delicada.

- **Requisitos previos:** ninguno

DESARROLLO DEL MÓDULO

En autonomía, con un entrenamiento adaptado a cada participante.

1. **Autodiagnóstico**: sobre 9 dimensiones, para situar las propias prácticas y orientar el entrenamiento.
2. **Vídeo de experto**: de 10 minutos, con 3 pausas de reflexión.
3. **Casos prácticos**: 2 primeros casos elegidos a partir del autodiagnóstico y, después, otros 16 opcionales. Cada respuesta recibe un feedback: sus efectos y una pista para mejorar.
4. **Compromiso con fecha**: una acción que probar, redactada por el participante o elegida entre las propuestas.
5. **Ficha resumen descargable**: puntos clave, preguntas, compromiso, notas personales y listas de comprobación.

UN EJEMPLO ENTRE LOS CASOS PROPUESTOS

Dirige una escuela infantil. Paola, auxiliar de puericultura fiable y apreciada, ha olvidado dos veces esta semana anotar que un niño no había dormido la siesta. Por la tarde, no se avisó a los padres. Ve a Paola esta mañana, pero teme herirla. ¿Cómo lo hace?

EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN

Umbral: 80 %

La puntuación tiene en cuenta las respuestas a los casos prácticos, el compromiso formulado y, en su caso, las actividades de aprendizaje complementarias. Para validar el módulo se requieren un compromiso y una puntuación de al menos 80 %.

MÉTODOS Y MODELOS

- Marco de las tres conversaciones (hechos / emociones / identidad) — Stone, Patton y Heen, «Difficult Conversations», Harvard Negotiation Project, 1999.
- Método Afthonios en 5 pasos: preparar, abrir, escuchar, expresar, cerrar.
- Mensaje yo — Thomas Gordon.
- Entrenamiento con un asistente de IA — preparación actual.

FUENTES Y REFERENCIAS

- Interact/Harris Poll — el 69 % de los mánagers dice sentirse incómodo al comunicarse con sus colaboradores (según recoge la Harvard Business Review)
- Douglas Stone, Bruce Patton, Sheila Heen, «Difficult Conversations» (Harvard Negotiation Project, 1999) — marco de las tres conversaciones (hechos, emociones, identidad)
- Harris Poll para Cornerstone OnDemand — casi el 70 % de los mánagers estadounidenses afirma tener miedo de hablar con sus empleados
- Acas (2014) — preparar y llevar las conversaciones difíciles en el trabajo

Módulo creado por Afthonios.com.

Contenido verificado el 9 de noviembre de 2026