Vivamos mejor

Newsletter de Calidad de Vida

Edición N°4 - 2026

Antes de hablar, prepárate



Las conversaciones desafiantes pueden surgir en cualquier momento: cuando hay que dar una retroalimentación, aclarar un malentendido, establecer un límite o abordar un desacuerdo.

Sabemos que debemos tenerlas, pero muchas veces las postergamos. No por falta de argumentos, sino porque anticipamos tensión, incomodidad o una reacción difícil.

La evidencia en comunicación interpersonal y liderazgo es clara: el resultado de una conversación compleja depende en gran parte **de lo que ocurre antes de que empiece.** Prepararse no es ensayar un discurso perfecto. **Es ordenar intención, claridad y disposición.**

Dentro de este tipo de conversaciones, la retroalimentación es probablemente una de las más habituales. Y también una de las más sensibles. Por eso, prepararse marca la diferencia.

Aquí te dejamos algunas recomendaciones:

1. Clarifica tu propósito

El modelo de Conversaciones Cruciales (Patterson, Grenny y colaboradores), ampliamente utilizado en liderazgo organizacional, propone comenzar por una pregunta simple:
¿Qué quiero lograr realmente con esta conversación?
Cuando el propósito es claro, el tono cambia. La conversación se orienta hacia una solución y no hacia una descarga emocional.

2. Separa hechos de interpretaciones

La psicología cognitiva ha mostrado que solemos mezclar lo que ocurrió con la historia que construimos sobre lo ocurrido.
Antes de conversar, vale la pena preguntarse:
- ¿Qué hechos concretos puedo describir?
- ¿Qué parte corresponde a mi interpretación?

Describir hechos reduce la defensividad y abre espacio al diálogo.

3. Regula antes de reaccionar

La investigación en regulación emocional indica que las conversaciones más productivas se dan cuando las personas logran reducir la activación emocional antes de interactuar.
Pequeñas acciones ayudan:
- Tomar una pausa antes de hablar.
- Escribir previamente lo que quieres decir.
- Practicar la reformulación en voz alta.

4. Elige el momento y el canal adecuado

La teoría de la riqueza del medio (Daft y Lengel) sugiere que los temas complejos requieren canales más ricos: conversación presencial o videollamada, donde existen señales no verbales y posibilidad de ajuste inmediato.

5. Alinea lo verbal con lo no verbal

La comunicación no verbal influye directamente en cómo se interpreta el mensaje. El tono de voz, la postura, el contacto visual y los silencios pueden reforzar, o contradecir, lo que estamos diciendo.
Investigaciones sobre congruencia comunicacional indican que, cuando hay incoherencia entre palabras y actitud, las personas tienden a confiar más en lo no verbal.

Una preparación breve que cambia todo



Antes de enfrentar una conversación desafiante, detente y revisa:

¿Tengo claro mi propósito?
¿Estoy describiendo hechos?
¿Estoy regulado/a emocionalmente?
¿Elegí el canal adecuado?
¿Estoy dispuesto/a a escuchar?
¿Mi postura refleja disposición al diálogo?

Prepararse no elimina la incomodidad, pero aumenta significativamente la probabilidad de que la conversación sea constructiva. Y eso, en cualquier entorno, laboral o personal, marca una diferencia profunda.

SANTO TOMÁS | Santo Tomás Te Cuida | Programa CALIDAD DE VIDA Santo Tomás Te Cuida | VICERRECTORÍA DE PERSONAS