



# Conversaciones difíciles: técnicas de comunicación para cracks

Por Nuria Chinchilla

Profesora de Dirección de Personas en las Organizaciones en IESE Business School, España

**A**frontar conversaciones difíciles es un reto que todos enfrentamos en algún momento, ya sea en el ámbito familiar, el profesional o el personal. Con las herramientas adecuadas, podemos transformar estas situaciones en oportunidades de crecimiento y entendimiento. Al prepararnos mental y emocionalmente, adoptamos una postura empática que nos permite conectar genuinamente con la otra persona, abrir canales de comunicación y resolver conflictos de manera constructiva.

Rafael Zavala, *speaker* y mentor líder en América Latina, especialista en transformación y liderazgo personal, nos ha ofrecido una inspiradora charla en la edición de nuestro I WiL Networking Lunch el pasado 21 de enero. Con él hemos explorado estrategias prácticas y consejos efectivos para gestionar esos diálogos complicados, destacando la importancia de la escucha, el diálogo interior, los silencios y la comunicación no verbal como claves para transformar los desafíos en puentes hacia relaciones más fuertes y sinceras.

En contra de lo que uno pudiera pensar, la comunicación no es un asunto sencillo. Como afirma Zavala, hay nueve posibilidades de no entenderse:

ENTRE LO QUE PIENSO,  
LO QUE QUIERO DECIR,  
LO QUE CREO DECIR,  
LO QUE DIGO,  
LO QUE QUIERES OIR,  
LO QUE OYES,  
LO QUE CREES ENTENDER,  
LO QUE QUIERES ENTENDER Y  
LO QUE ENTIENDES.

Nuestro invitado ha estructurado su intervención en tres partes:

1. La conversación con uno mismo, de la que no siempre somos conscientes;
2. La conversación con los demás;
3. La marca personal, entendida como la huella que dejamos tras una conversación.

Dedicamos mucho tiempo a lo largo del día a hablar con nosotros mismos, aunque no seamos conscientes de gran parte de esa conversación. ¿Qué mensajes nos enviamos? ¿Cómo nos tratamos? Estas

cuestiones tienen un gran impacto no solo en nuestra salud emocional sino, también, en la calidad de nuestra comunicación externa. Dentro de este diálogo interior aparecen también los silencios, que forman parte de la comunicación tanto o más que las palabras. ¿Sabemos disfrutar y escuchar ese silencio, en este contexto marcado por el ruido constante?

La calidad de la comunicación depende sobre todo de la combinación de dos capacidades: el razonamiento y la inteligencia emocional. Existen diferentes situaciones que pueden darse, desde la persona que razona muy bien y tiene conocimiento, pero carece de inteligencia emocional (el “sabelotodo”), hasta quien no tiene conocimiento ni sabe lo que dice, pero maneja muy bien las emociones y se relaciona bien con los demás (el “flower-power”). Lógicamente, debemos buscar la maximización de ambas competencias, que nos llevan a ser personas inspiradoras en nuestras comunicaciones.

Las conversaciones, y especialmente las conversaciones difíciles, deben prepararse. Nuestro invitado propone el método **THINK**:

- T** RUE: ¿Es verdad lo que voy a decir?
- H** ELPFUL: ¿Es útil? ¿Ayuda a alguien?
- I** MPORTANT: ¿Es importante?
- N** ECESSARY: ¿Es necesario?
- K** IND: ¿Lo puedo decir de manera amable?

A lo largo de su intervención, Rafael Zavala nos está hablando de empatía, de servicio, de preparación, de interés real por el otro, de coherencia. Más allá de las diferentes técnicas de comunicación al uso —sin duda,

La calidad de la comunicación depende sobre todo de la combinación de dos capacidades: el razonamiento y la inteligencia emocional.

eficaces—, lograr la confianza del otro requiere una preocupación real por comprender, ser comprendidos y cuidar la relación. Solo desde esta posición de apertura sincera al otro podremos persuadir a nuestro interlocutor. En este sentido, la tercera parte de su intervención versa sobre la marca personal, no como logotipo o imagen externa, sino referida a la huella que dejamos en otros tras una conversación. Conocer el impacto de nuestras palabras y nuestros silencios, de nuestro lenguaje no verbal, es una manera de definir cómo queremos que nos recuerden.

[Link a la sesión completa](#)



### LA AUTORA

**Nuria Chinchilla Albiol** es profesora de Dirección de Personas en las Organizaciones en IESE Business School y titular de la Cátedra Carmina Roca y Rafael Pich-Aguilera de Mujer y Liderazgo. Es PhD en Dirección de Empresas y MBA por IESE, Universidad de Navarra, y fundadora del International Center for Work & Family del IESE y de la Iniciativa I-WIL (IESE Women in Leadership).