



Conversaciones Cruciales

Nuevas claves para gestionar con éxito situaciones críticas
Por Kerry Patterson

En *Conversaciones Cruciales*:

1. Aprenderás a mantener la calma durante conversaciones estresantes.
2. Desarrollarás habilidades comunicativas que te ayudarán a mantener la armonía en tus círculos sociales.
3. Mantendrás tus objetivos claros y no te perderás en discusiones inútiles.

Conversaciones Cruciales

Conversaciones Cruciales nos enseña que uno de los predictores más fiables del éxito de una organización es la capacidad de gestionar conversaciones cruciales con eficacia. A menudo, este tipo de conversaciones nos pueden generar estrés, irritación y enfados. Algunos ejemplos son el momento en que retamos a nuestro jefe, cuando regañamos a nuestros hijos o cuando queremos comunicar a nuestra pareja algo que nos molesta.

Si actuamos de manera violenta u optamos por quedarnos callados en estos momentos, nuestras relaciones podrían empeorar. En cambio, si mantenemos la calma y resolvemos nuestros conflictos de manera civilizada, podremos mejorar los vínculos que nos unen a los demás. En *Conversaciones Cruciales* aprenderás las habilidades necesarias para gestionar con éxito este tipo de situaciones.

Cuando afrontamos una situación que nos puede llevar a perder el control es importante parar a respirar y pensar un momento antes de actuar de manera impulsiva. Debemos preguntarnos: ¿qué es lo que quiero conseguir con esto? Por ejemplo, imagina que estás haciendo un trámite importante y el funcionario que te está atendiendo está siendo especialmente pesado. Puede que tu reacción impulsiva sea enfadarte y alzar la voz, pero con esto solo conseguirás que se cierre todavía más a tus propuestas. Siempre debes tener en mente lo importante, es decir, lo que quieres conseguir con cada interacción. En este caso en particular, tu meta sería completar tu trámite con éxito. Poniéndote agresivo solo alejarás tu principal objetivo.



Kerry Patterson también nos anima a ser creativos y a buscar alternativas. En muchas situaciones acaloradas, a menudo creemos que solo existen dos opciones: o me quedo callado o me pongo agresivo y no permito que se aprovechen de mí. La mayoría de veces existen más opciones a considerar que no vemos y que pueden resultar en un pacto armonioso.

Si quieres aprender más estrategias para gestionar tus conversaciones cruciales, este libro es para ti. Si sigues sus consejos, perderás el miedo a decir lo que piensas sin comprometer tus relaciones. Imagina lo mucho que podría mejorar tu vida si pudieras controlar tus emociones mejor en estos momentos.

Biografía de Kerry Patterson

Kerry Patterson es un prolífico escritor doctorado en la Universidad de Stanford. Ha escrito numerosos artículos y libros exitosos, entre los que destacan *Influencia Positiva* y *Cambie lo que quiera*. También ha creado prestigiosos programas de formación para empresas.

Patterson fue profesor en la Universidad de Brigham Young y cofundó *Interact Performance Services*, donde trabajó 10 años como vicepresidente de investigación y desarrollo. Es el fundador y Jefe de Desarrollo de *VitalSmarts*, empresa especializada en formación corporativa.