

# Comunicar decisiones difíciles

## Guía de seguimiento: Aspectos clave aplicables

| ASPECTO TRABAJADO   | COMPORTAMIENTO ESPERADO  |
|---|--|
| <b>Cómo comunicar una decisión difícil</b>  | <p>A la hora de comunicar una decisión difícil podemos seguir este esquema:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dar una apreciación positiva a la persona (Ej. Que le hemos de decir algo y valoramos sus ideas sobre cómo hacerlo).</li><li>2. Hacer una breve contextualización</li><li>3. Comunicar la decisión siendo claros y directos: “He decidido que...”, o “Hemos decidido que...”.</li><li>4. Dejar reaccionar a la persona</li><li>5. Dar las explicaciones de por qué la hemos tomado y qué puede esperar a continuación</li><li>6. Pedir su compromiso para llevar a cabo la decisión</li><li>7. Pedir sus ideas sobre el aspecto en el que las pueda aportar (el cómo)</li><li>8. Agradecer su actitud</li><li>9. Concretar el plan de acción</li></ol>  |
| <b>Cómo comunicar una decisión que implica que la persona tendrá que hacer algún cambio en su forma de trabajar</b> | <p>Las personas tendemos a ponernos a la defensiva, o a reaccionar mal, cuando alguien pretende que hagamos cambios porque, de alguna forma, lo sentimos como una crítica.</p> <p>Para reducir esta reacción hemos de facilitar que la persona entienda lo que le comunicamos, y esté dispuesta a llevarlo a cabo. Para conseguirlo podemos utilizar el principio de la consistencia: Las personas tendemos a ser coherentes con las cosas que hemos hecho con anterioridad.</p> <p>Para ello, lo primero que debemos buscar es algo que la persona ya haya hecho antes, y que vaya en la misma línea de lo que le vamos a decir que ha de hacer ahora. Y entonces podemos utilizar este esquema:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dar una apreciación positiva a la persona</li><li>2. Mencionar lo que la persona ya ha hecho anteriormente, y decirle que lo valoramos</li><li>3. Breve contextualización de la decisión</li><li>4. Comunicar la decisión de forma clara y directa</li><li>5. Reforzar la consistencia entre lo que pedimos y lo que la persona ya ha hecho antes</li><li>6. Dejar reaccionar a la persona</li><li>7. Dar las explicaciones</li><li>8. Preguntar por sus ideas</li><li>9. Concretar el plan de acción</li></ol> |