



# Módulo 4. Role plays, simulaciones y aplicación práctica en entornos laborales y públicos

 1. Simulación de situaciones comunicacionales en entornos laborales

 2. Aplicación práctica en contextos públicos

 Referencias

 Descarga en PDF

# 1. Simulación de situaciones comunicacionales en entornos laborales

---

El entrenamiento en habilidades conversacionales no se limita a la adquisición de conceptos teóricos, sino que requiere de una práctica sistemática en contextos que reproduzcan, con la mayor fidelidad posible, las condiciones reales de la vida laboral. En esta unidad se trabajará con simulaciones y *role plays* como herramientas metodológicas para el diseño, desarrollo y análisis de interacciones profesionales, aplicando los conceptos desarrollados en los módulos anteriores.

La simulación de conversaciones permite representar situaciones críticas o frecuentes del entorno de trabajo con el objetivo de reflexionar sobre las estrategias comunicativas utilizadas, ensayar alternativas de intervención y fortalecer competencias como la claridad discursiva, la empatía, la inteligencia emocional y la toma de decisiones. A diferencia de una dramatización improvisada, el *role play* profesional exige una preparación

previa: identificación de roles, definición de objetivos conversacionales y evaluación posterior del desempeño.

Esta unidad propone abordar cuatro tipos de situaciones comunicacionales habituales en los entornos laborales. En primer lugar, se trabajará con las llamadas conversaciones difíciles, aquellas que implican una carga emocional elevada y requieren un abordaje cuidadoso para no deteriorar los vínculos. En segundo término, se entrenarán conversaciones de impacto, orientadas a producir cambios, generar compromiso o fortalecer decisiones organizacionales. Luego, se incluirán *role plays* centrados en instancias de retroalimentación profesional, donde se pondrán en práctica habilidades para dar y recibir *feedback* en forma clara y respetuosa. Finalmente, se desarrollarán simulaciones de procesos de negociación, con foco en la construcción de acuerdos sostenibles que contemplen intereses diversos.

Todas estas situaciones se analizarán desde una perspectiva comunicacional que considera tanto el contenido de los mensajes como los modos de decir, los efectos que producen y las relaciones que construyen. El foco estará puesto en cómo diseñar y sostener conversaciones efectivas en escenarios donde intervienen emociones, tensiones, jerarquías y responsabilidades compartidas. En este sentido, las simulaciones serán entendidas no solo como un recurso de práctica, sino como una estrategia

pedagógica para fortalecer la autonomía comunicativa y el desempeño profesional.

## **Conversaciones difíciles: cómo abordarlas con empatía y claridad**

En todo entorno laboral, existen momentos en los que es necesario abordar temas sensibles: señalar un incumplimiento, comunicar un límite, expresar una disconformidad o transmitir una devolución crítica. Este tipo de intercambios —llamados «conversaciones difíciles»— no solo implican un contenido complejo, sino también una carga emocional y relacional que puede afectar la dinámica del equipo si no se gestiona de manera adecuada.

Lo que hace que una conversación sea difícil no es únicamente el tema que se aborda, sino también lo que está en juego para cada una de las partes. En este sentido, el modelo de la figura 1 ilustra los tres factores clave que intervienen en toda conversación difícil: las versiones diferentes sobre lo ocurrido, las emociones que se activan y la identidad personal o profesional que se ve interpelada.

**Figura 1. Factores que intervienen en conversaciones difíciles**



Fuente: Orteu, 2023, <https://short.do/cM8iC1>

Este esquema muestra cómo los tres componentes generan tensión en la conversación.

### Versiones diferentes

cada persona interpreta los hechos desde su perspectiva. Esto suele dar lugar a desacuerdos sobre "qué pasó" o "quién tiene razón". Si se insiste únicamente en imponer una visión, la conversación se transforma en una discusión improductiva.

## Emociones —

las conversaciones difíciles despiertan emociones intensas —enojo, frustración, inseguridad— que muchas veces no se expresan abiertamente, pero influyen en el tono, en la receptividad y en la disposición a escuchar. Negar o reprimir estas emociones solo incrementa la tensión.

## Identidad —

lo que se dice (o se deja de decir) en estas situaciones puede ser percibido como una amenaza al rol, a la competencia o a la imagen que una persona tiene de sí misma. Preguntas como “¿estoy actuando bien?” o “¿esto me hace quedar como débil o incapaz?” suelen estar implícitas.

Tener en cuenta estos factores permite abordar las conversaciones difíciles de manera más estratégica. No se trata de evitarlas ni de suavizar el mensaje al punto de que pierda su sentido, sino de comunicar con claridad, contención y respeto, asegurando que el contenido llegue sin deteriorar la relación profesional.

Algunas prácticas útiles para estos casos incluyen: preparar el mensaje con anticipación, centrarse en hechos y no en juicios, reconocer lo que sí funciona antes de señalar lo que debe

cambiar, usar un tono sereno, y dejar espacio para que el otro también pueda expresarse. Abordar conversaciones difíciles con madurez comunicativa no solo resuelve problemas, sino que también fortalece la confianza y la calidad de los vínculos laborales.

Llevemos ahora estos conceptos a la práctica analizando la siguiente situación típica de conversación profesional difícil, desarrollada en dos versiones: una que carece de escucha activa y empatía, y otra que incorpora ambas competencias para abordar el mismo problema de manera más efectiva.

Imaginemos que un líder de proyecto necesita hablar con una colega que, por segunda vez en el mes, entrega su parte del informe semanal con retraso, afectando el trabajo del resto del equipo.

### **Versión 1: sin escucha activa ni empatía**

Líder: —No podemos seguir así. Siempre entregás todo tarde y eso perjudica a todos. No entiendo si es desorganización o falta de interés, pero no voy a seguir cubriéndote.

Colaboradora: —Yo no "entrego todo tarde", fue solo esta vez...

Líder: —No, no fue solo esta vez. Ya lo hablamos y seguís igual. Tenés que resolverlo o vamos a tener que replantear tu lugar en el equipo.

Resultado: la conversación se vuelve tensa. La colaboradora se siente atacada, no escucha el contenido completo del reclamo y probablemente se cierre al diálogo. Se pierde la posibilidad de revisar qué pasó realmente y de buscar soluciones.

### **Versión 2: con escucha activa y empatía**

Líder: —Quería que hablemos un momento sobre los tiempos de entrega del informe. Noté que en las últimas semanas se entregó con retraso, y eso nos complica para cumplir con el resto de los envíos. ¿Qué está pasando?

Colaboradora: —Sí, estoy teniendo algunos problemas para compatibilizar los tiempos con otro proyecto. Me cuesta llegar con todo, pero no es por desinterés.

Líder: —Gracias por decirlo. Entiendo que estés con carga extra. Lo que necesitamos es encontrar una forma de organizarlo mejor, porque los retrasos nos afectan a todos. ¿Te parece que revisemos juntos una alternativa?

Resultado: la colaboradora se siente escuchada y validada. No se niega el problema, pero se lo aborda desde la comprensión, generando un espacio para revisar la situación y comprometer acciones de mejora conjunta.

Este tipo de contraste muestra cómo el modo en que se encuadra y se conduce una conversación difícil puede cambiar por completo su resultado. Escuchar activamente y validar al otro no impide marcar un límite o señalar una situación problemática, pero sí permite hacerlo sin romper el vínculo ni activar defensas innecesarias.

### **Simulación de conversaciones de impacto: estructura, objetivos y desarrollo**

Las conversaciones de impacto son aquellas que, por su contenido, estructura y oportunidad, generan un efecto transformador en los interlocutores. En contextos laborales, este tipo de conversaciones permite fortalecer vínculos, liderar procesos de cambio, tomar decisiones compartidas o resolver situaciones complejas. Dado que no pueden improvisarse, su entrenamiento mediante simulaciones resulta indispensable para quienes desean desarrollarse profesionalmente en entornos organizacionales exigentes.

Simular una conversación de impacto no implica actuar de manera superficial, sino recrear con seriedad y profundidad una situación profesional verosímil que requiera de habilidades comunicativas específicas. Para ello, se trabaja con un guion flexible, basado en un caso que exige una intervención clara, empática y estratégica. A diferencia de las dramatizaciones teatrales, los *role plays* conversacionales no buscan entretener, sino ejercitar competencias comunicacionales que luego se trasladan a la práctica laboral.

Uno de los aspectos centrales en el diseño de una simulación es la definición de los objetivos conversacionales. ¿Se trata de motivar a un equipo ante un nuevo desafío?, ¿de comunicar un cambio en las condiciones laborales?, ¿de resolver una tensión persistente entre colegas?, ¿de solicitar una mejora en la gestión de tareas? La claridad del objetivo guía la elección del tono, la estructura y los recursos lingüísticos. Según Choi (2023), el impacto de la conversación se potencia cuando el propósito comunicacional está explícitamente planteado y se ajusta a las características del interlocutor y del contexto.

Desde el punto de vista estructural, las simulaciones de conversaciones de impacto suelen desarrollarse en tres momentos: preparación, ejecución y retroalimentación. En la fase

de preparación, se analiza el caso, se asignan roles y se definen las intenciones comunicacionales. Durante la ejecución, se lleva a cabo la interacción, procurando sostener la coherencia entre lo que se dice, cómo se dice y el efecto que se busca generar. Finalmente, en la retroalimentación (debriefing), se reflexiona sobre lo actuado: qué funcionó, qué se podría mejorar y qué aprendizajes pueden trasladarse a situaciones reales. Como señalan Bowen et al. (2020), esta etapa es clave para consolidar el aprendizaje y transformar la experiencia simulada en una herramienta de mejora continua.

Para ilustrar el proceso, a continuación se presenta una situación típica que puede utilizarse como simulación de conversación de impacto.

## Ejemplo de simulación

Contexto: una jefa de equipo necesita comunicarle a un colaborador que su actitud en reuniones de trabajo ha sido percibida como descalificadora por parte de sus colegas. El objetivo es generar conciencia sin que se rompa el vínculo profesional.

Objetivo de la conversación: dar *feedback* sobre un comportamiento que está afectando al clima del equipo, y proponer pautas de mejora para la convivencia laboral.

## Versión simulada

**Jefa:** —Gracias por hacerte un tiempo. Quería hablar con vos sobre una cuestión que surgió en las últimas reuniones. He notado —y también me lo comentaron algunas personas del equipo— que en ciertos intercambios, tus intervenciones suenan un poco tajantes o poco receptivas hacia lo que otros proponen.

**Colaborador:** —¿Ah sí? No era mi intención. Yo solo quiero que las cosas se hagan bien.

**Jefa:** —Y se valora eso, claro. Sé que te importa la calidad del trabajo. Lo que necesitamos revisar es cómo se reciben tus comentarios. A veces, cuando se interrumpe o se señala un error con tono irónico, los demás se sienten desmotivados o poco

valorados. ¿Te parece que pensemos juntos formas distintas de expresar tus observaciones?

**Colaborador:** —Puede ser... A veces me gana la impaciencia, pero entiendo que no es lo mejor. Sí, podríamos ver cómo hacerlo distinto.

**Resultado de la simulación:** la conversación se sostiene con claridad y respeto. El mensaje llega, se valida la intención positiva del colaborador, y se abre un espacio para pensar alternativas. Esta simulación puede repetirse con diferentes matices, para explorar reacciones, ajustes en el tono y propuestas de resolución.

Este tipo de dinámicas permite a quienes participan ejercitar habilidades comunicacionales en situaciones de alta carga emocional, anticipar obstáculos y afinar la intervención según las características del contexto.

### ***Role plays de feedback profesional: entre la evaluación y la motivación***

Dar retroalimentación en entornos laborales implica mucho más que señalar un error o felicitar por un buen desempeño. Se trata de una instancia comunicacional que, si se diseña con claridad y empatía, puede convertirse en un motor de aprendizaje,

compromiso y mejora continua. En este subtema abordaremos el uso de *role plays* como estrategia para entrenar esta competencia, integrando aspectos comunicativos, emocionales y situacionales que influyen directamente en su eficacia.

**Según el informe de CIPD (2021), las organizaciones que promueven una cultura de *feedback* frecuente, claro y respetuoso logran mejores niveles de rendimiento y cohesión interna. No obstante, el *feedback* mal formulado puede tener el efecto contrario: desmotivar, generar tensiones o disminuir la productividad. Por eso, el entrenamiento en *role plays* permite poner a prueba diferentes formas de comunicar observaciones, ajustar el estilo a cada interlocutor y revisar el impacto de las propias palabras.**

Un insumo central para este entrenamiento es el conocimiento de los elementos que definen un buen *feedback*. La siguiente figura resume, de manera visual, las principales características que deben estar presentes para que esta práctica comunicativa sea efectiva en entornos profesionales.

**Figura 2. Claves para un buen *feedback***



Fuente: Holded, 2023, [https://short.do/Lk\\_nAS](https://short.do/Lk_nAS)

Como se observa en la imagen, un *feedback* efectivo debe cumplir con condiciones como la oportunidad, la claridad, la especificidad y el equilibrio. Esto implica elegir el momento adecuado, enfocarse en hechos observables, formular mensajes comprensibles y combinar refuerzos positivos con orientaciones para mejorar. Entrenar estas dimensiones en situaciones

simuladas permite identificar puntos débiles, consolidar buenas prácticas y construir una actitud profesional frente a la retroalimentación, tanto para darla como para recibirla.

Para ejemplificar su aplicación, se presenta a continuación una situación simulada en un *role play* típico de retroalimentación profesional.

### Ejemplo de *role play*

**Contexto:** un supervisor debe brindar *feedback* a una trabajadora que ha cumplido con los objetivos, pero que ha tenido dificultades para integrarse al equipo en los espacios de trabajo colaborativo.

**Objetivo del *feedback*:** Reconocer el logro de metas individuales e invitar a fortalecer la dimensión relacional con sus colegas.

### Versión simulada:

Supervisor: —Quiero felicitarte por haber alcanzado los resultados del trimestre. Fue muy valorado el informe que presentaste y su impacto fue positivo.

Trabajadora: —Gracias, la verdad es que trabajé bastante en eso.

Supervisor: —Y se notó. A la vez, me gustaría hablarte de algo que surgió en las últimas reuniones de equipo. Algunas personas sintieron que te mostraste un poco distante o poco dispuesta a intercambiar ideas. No lo planteo como un problema en sí, pero sí como un punto a revisar juntos. ¿Qué pensás?

Trabajadora: —Puede ser... La verdad es que me cuesta cuando hay muchas voces. A veces siento que mis ideas no se entienden y prefiero no intervenir.

Supervisor: —Gracias por decirlo. Me parece importante que lo trabajemos, porque tu aporte técnico es muy valioso y estaría bueno que también puedas influir en el espacio grupal. Si te parece, puedo ayudarte a pensar cómo intervenir con más comodidad.

Este *role play* integra reconocimiento y propuesta de mejora, ajustando el tono al contexto. Durante el ejercicio, quienes participan deben atender tanto a los actos lingüísticos (pedir, reconocer, proponer), como al uso del lenguaje no verbal, al modo de iniciar la conversación y al espacio para que el otro también se exprese.

En términos metodológicos, los *role plays* de *feedback* pueden realizarse en tríadas: una persona da el *feedback*, otra lo recibe y una tercera observa. Esta última puede anotar elementos que

luego servirán para la instancia de reflexión colectiva, donde se analizan fortalezas, puntos ciegos y aspectos a mejorar. De este modo, se construye una experiencia de aprendizaje situada, que excede el plano teórico y habilita el ensayo de distintas formas de comunicar en contextos reales.

**Como concluye Drouvelis (2022), cuando el *feedback* está centrado en acciones observables, se formula con lenguaje claro y se ofrece en un clima de respeto mutuo, tiene un efecto directo en la motivación y el desempeño. Los *role plays* permiten entrenar estas condiciones y afinar las competencias conversacionales necesarias para lograrlo.**

## **Negociaciones laborales: entrenamiento conversacional para acuerdos sostenibles**

Las negociaciones forman parte cotidiana de los vínculos laborales. Ya sea que se trate de una conversación sobre condiciones de trabajo, distribución de tareas, solicitudes de mejora o coordinación entre sectores, el acto de negociar supone un intercambio orientado a alcanzar acuerdos que contemplen las necesidades de las partes involucradas. No se limita al ámbito

sindical o contractual: ocurre también en microinteracciones cotidianas donde se definen responsabilidades, tiempos, prioridades o modos de trabajo.

El entrenamiento en habilidades de negociación implica desarrollar competencias conversacionales que permitan sostener el diálogo, presentar argumentos de manera clara, escuchar activamente al otro y generar propuestas realistas. En este sentido, el uso de simulaciones permite poner en práctica estos elementos en un entorno controlado, donde es posible observar, intervenir y ajustar las estrategias empleadas. Los *role plays* de negociación permiten reproducir situaciones reales y ensayar distintas formas de conducir las hacia resultados beneficiosos para ambas partes.

Un aspecto clave de las negociaciones laborales es que no siempre existe un conflicto explícito. Muchas veces se trata de equilibrar expectativas diferentes o de prevenir tensiones futuras mediante acuerdos claros. Por eso, más que una confrontación, la negociación debe entenderse como una conversación estratégica. Entrenar esta capacidad implica aprender a identificar los intereses en juego (más allá de las posiciones explícitas), a formular propuestas claras y viables, y a construir un marco de confianza que habilite el acuerdo.

En el desarrollo de los *role plays*, suele ser útil dividir la simulación en tres etapas: apertura, desarrollo y cierre. En la apertura se plantean los temas a tratar y se acuerda el marco de la conversación. En el desarrollo se intercambian argumentos, se exploran alternativas y se formulan contrapropuestas. En el cierre se busca sintetizar los puntos acordados y, en caso de ser necesario, dejar abierta una instancia para revisar lo conversado más adelante.

Un ejemplo habitual que puede utilizarse en simulación es el siguiente.

### **Ejemplo de situación simulada**

Contexto: dos integrantes de un mismo equipo deben negociar quién asumirá una tarea adicional surgida de un nuevo proyecto. Ambos tienen carga laboral alta y no hay una indicación jerárquica clara.

Objetivo de la simulación: entrenar la capacidad de argumentar, proponer alternativas y acordar criterios de reparto equitativo.

Este tipo de situaciones permite trabajar no solo las habilidades discursivas, sino también la inteligencia emocional y la empatía comunicacional. Negociar no es imponer ni ceder de forma pasiva, sino construir un espacio de diálogo en el que ambas partes puedan sentirse escuchadas y reconocidas, a la vez que se avanza hacia una resolución funcional y sostenible.

Al finalizar las simulaciones, es importante incluir un espacio de análisis donde se revisen tanto los contenidos como las formas del intercambio: ¿se escucharon mutuamente?, ¿hubo apertura a modificar la propia posición?, ¿cómo se manejó la tensión?, ¿el acuerdo alcanzado contempla las necesidades reales de ambos? Estas preguntas permiten transformar la práctica en aprendizaje.

En síntesis, la negociación es una habilidad que se perfecciona con la práctica. Al simular conversaciones laborales donde haya que llegar a acuerdos, se entrenan capacidades necesarias para desenvolverse en entornos complejos, colaborativos y dinámicos.

La conversación, bien conducida, puede ser una herramienta eficaz para construir soluciones que contemplen intereses diversos y fortalezcan la cooperación en los equipos de trabajo.

**CONTINUAR**

## 2. Aplicación práctica en contextos públicos

---

¿Alguna vez te detuviste a pensar cuántas conversaciones profesionales suceden cada día en espacios públicos? Oficinas de atención al ciudadano, servicios de salud, instituciones educativas, ventanillas administrativas, organismos de seguridad social. En todos estos entornos, personas con diferentes necesidades y trayectorias buscan respuestas, soluciones o acompañamiento. Y en todos ellos, la conversación es la herramienta principal para establecer contacto, construir confianza y avanzar en la resolución de situaciones, muchas veces, cargadas de incertidumbre o tensión.

Esta unidad invita a pensar la conversación profesional como una forma de intervención pública. Lejos de limitarse a «informar» o «atender», comunicarse en contextos públicos implica una responsabilidad adicional: reconocer al otro como sujeto de derecho, garantizar que la información sea accesible, contener emocionalmente y, cuando sea necesario, mediar en conflictos.

En estos escenarios, las palabras no solo transmiten datos; también configuran experiencias, habilitan o cierran posibilidades, y determinan cómo se percibe el trato recibido.

En este sentido, la práctica conversacional en contextos públicos requiere de un alto nivel de competencia, no solo técnica, sino también interpersonal. Es necesario articular empatía, claridad y criterio profesional para dar respuestas pertinentes a demandas múltiples, con recursos muchas veces limitados y bajo presión de tiempo. De ahí la importancia de entrenar situaciones reales, anticipar obstáculos y aprender a tomar decisiones discursivas que contribuyan a la eficacia, al buen trato y al respeto por los derechos de las personas usuarias.

Durante esta unidad se trabajarán dos ejes principales: la presentación profesional y las dinámicas de atención al público. En el primero, se entrenarán habilidades para organizar y comunicar ideas de forma clara y eficaz frente a audiencias diversas, considerando tanto la estructura del discurso como la conexión emocional con el público. En el segundo, se abordarán las competencias necesarias para gestionar conversaciones en escenarios de alta demanda, donde intervienen factores como la urgencia, la sobrecarga y las emociones intensas. Ambos bloques incluirán simulaciones y role plays diseñados para reproducir escenarios frecuentes y fortalecer la autonomía comunicacional en entornos laborales donde lo público está en juego.

## **Presentaciones profesionales: claridad, propósito y conexión con la audiencia**

En entornos públicos —ya sea al presentar ante clientes, usuarios, ciudadanos o compañeros de trabajo— la presentación profesional constituye una conversación ampliada: no se limita a un intercambio uno a uno, sino que abarca a una audiencia, un objetivo y una estructura que exige planificación. En este subtema abordaremos cómo diseñar y ejecutar presentaciones profesionales que logren claridad en el contenido, concreción en el propósito y conexión con quienes participan, de modo que el mensaje cumpla su función comunicativa y relacional.

1

**Claridad en el contenido.** Para que una presentación cumpla su cometido, el contenido debe organizarse de modo coherente, lógico y accesible. Esto implica identificar los puntos clave antes de desarrollar la forma, estructurar los temas con una introducción que ubique a la audiencia, un cuerpo que desarrolle los argumentos o información, y una conclusión que cierre la exposición y proponga una acción o reflexión. La siguiente tabla presenta la estructura típica a tener en cuenta en una situación profesional.

**Tabla 1. Estructura típica de una presentación profesional**

Sección	Función principal	Ejemplo concreto
Introducción	Presentar tema, objetivo y conectar con audiencia	Hoy hablaremos del nuevo procedimiento X
Desarrollo	Exponer datos, argumentos, ejemplos y visuales	Paso 1:..., Paso 2:..., impacto esperado:...
Conclusión	Sintetizar, reforzar mensaje clave e invitar a acción	Por ello solicitamos su colaboración

Fuente: elaboración propia.

Teniendo esto en cuenta, resulta clave evitar el exceso de información, usar lenguaje claro y familiar para la audiencia, y emplear apoyos visuales que no distraigan sino que refuercen.

2

**Propósito y diseño estratégico.** Toda presentación debe responder a un propósito que guía el diseño conversacional: informar, persuadir, motivar, formar, resolver dudas, entre otros. Identificar este propósito permite seleccionar los recursos adecuados, anticipar preguntas de la audiencia y preparar el cierre con un llamado a la acción o una invitación al diálogo. En esta fase conviene mapear:

- Quién es la audiencia (¿usuarios, ciudadanos, equipo interno?).
- Qué saben ya sobre el tema.
- Qué necesitan aprender o qué se espera que hagan después de la presentación.
- Qué barreras podrían surgir (temor, falta de confianza, desconocimiento técnico).

Diseñar con base en esas consideraciones favorece la conexión con la audiencia.

3

**Conexión con la audiencia.** Una presentación bien concebida no solo informa, sino que genera vínculo con quienes escuchan. Para ello, se deben considerar aspectos comunicacionales y emocionales: tono apropiado, uso de ejemplos relevantes para el público, interacción que invite participación, espacio para preguntas y escucha de sus inquietudes. El rol conversacional aquí es activo: quien presenta debe “leer” a la audiencia, ajustar el ritmo y el lenguaje, y responder en el momento. Simulaciones o role plays de presentación permiten entrenar estas habilidades: practicar la voz, la postura, el uso del silencio, las transiciones, la gestión de interrupciones y la adaptación en tiempo real.

---

**Simulación de presentación profesional.** Para aplicar los conceptos trabajados, proponemos una simulación de presentación en un entorno público:

**Contexto:** una funcionaria de atención al público debe presentar el nuevo procedimiento de inscripción en línea a un grupo de usuarios mayores que tienen poca experiencia con plataformas digitales.

**Objetivo de la presentación:** explicar el procedimiento paso a paso, transmitir seguridad, motivar a los usuarios a probarlo y resolver sus dudas.

**Desarrollo sugerido:**

- Introducción: saludo, presentación del tema, conexión con las necesidades de los usuarios (“Sabemos que usar el computador puede resultar complejo...”).
- Desarrollo: mostrar cada paso del procedimiento con ejemplos, usar lenguaje sencillo, pausar para preguntas, verificar comprensión.

- **Conclusión:** reforzar la invitación a inscribirse online, explicar apoyo disponible, agradecer la atención e invitar a contactar por asistencia.

Durante la simulación, quienes participan pueden asumir roles de usuarios con distintos perfiles (novatos, escépticos, entusiastas) para generar dinámicas reales de interacción y práctica de adaptación.

5

**Análisis y mejora tras la simulación.** Al finalizar la simulación, se realiza una instancia de observación y reflexión: ¿la presentadora logró adaptar su ritmo y lenguaje a la audiencia? ¿Hubo participación y claridad? ¿Qué elementos generaron interrupciones o dudas? ¿Cómo se gestionaron? Este análisis permite ajustar el diseño, mejorar recursos visuales, planificar preguntas anticipadas y fortalecer la conexión conversacional en presentaciones futuras.

## **Dinámicas de atención al público: conversaciones efectivas en situaciones de alta demanda**

En los entornos públicos, muchas veces nos enfrentamos a momentos en que la atención a usuarios, clientes o ciudadanos se realiza bajo presión—ya sea por la urgencia de la demanda, la

complejidad del trámite, la tensión emocional de la persona que solicita o la falta de información clara—. En tales escenarios es indispensable que la conversación profesional esté preparada para responder con eficacia, empatía y orden. Este subtema propone explorar cómo diseñar dinámicas de atención en contextos de alta demanda, qué estrategias conversacionales favorecen buenos resultados y cómo entrenarlas mediante simulaciones.

1

**Características de las interacciones en alta demanda.** En las situaciones de atención bajo presión, suelen presentarse algunos factores comunes:

- múltiples solicitudes simultáneas, lo que genera espera o saturación;
- personas con distintos niveles de conocimiento, a veces muy escasos, sobre el trámite o el servicio;
- emociones intensas por parte de los usuarios: frustración, impaciencia, incertidumbre;
- necesidad de gestionar tiempos, recursos y expectativas al mismo tiempo.

Frente a estas condiciones, la conversación profesional debe ajustarse de modo que: se identifique claramente la necesidad de la persona, se comunique de forma concreta y comprensible, y se coordine un próximo paso o solución. De este modo, la interlocución cumple no sólo una función informativa, sino también de contención, orientación y eficiencia.

2

**Estrategias comunicacionales eficaces.** Para conducir una conversación de atención en alta demanda con buen resultado, proponemos las siguientes prácticas.

- Recepción activa y reconocimiento inicial: saludar, presentarse, indicar al usuario que se le dará atención. Esto ayuda a reducir la tensión desde el comienzo.
- Clarificación de la necesidad: formular preguntas abiertas y cerradas según corresponda para precisar lo que la persona necesita, sin asumir información errónea.
- Lenguaje accesible: evitar tecnicismos innecesarios, adaptar el discurso al nivel de conocimiento de la persona.
- Transparencia en el proceso: explicar qué pasos se seguirán, cuáles los plazos, quiénes

los responsables. Esto brinda seguridad y reduce la sensación de abandono.

- Gestión del tiempo y expectativas: si la atención requiere demora o derivación, anticiparlo: «Esto nos va a llevar unos minutos más, ¿está bien si mientras tanto...?».
- Cierre con confirmación y seguimiento: antes de concluir, verificar que la persona comprendió lo explicado, dejar un canal de seguimiento o pregunta, agradecer la atención.

3

**Simulación de conversación de atención pública.** Para entrenar estas dinámicas, proponemos una simulación detallada.

**Contexto:** una ventanilla de atención ciudadana recibe a una persona que necesita tramitar un beneficio y llega con ansiedad porque ha tenido mala experiencia previa.

**Objetivo de la conversación:** Brindar información clara, estructurada, contener emocionalmente al usuario y resolver o derivar el trámite con profesionalismo.

**Desarrollo sugerido:**

Recepción: «Buenos días, mi nombre es X, ¿en qué puedo ayudarle hoy?»

Clarificación: «Entiendo que necesita gestionar el beneficio Y. Para que podamos continuar, me gustaría preguntarle...»

Explicación: Se expone el trámite paso a paso, se ofrece opción digital o presencial, se indica plazos y documentos necesarios.

Contención: Si el usuario expresa frustración («Ya vengo desde hace tiempo...»), responder: «Comprendo que ha sido una experiencia difícil, vamos a hacer todo lo posible para facilitarle el proceso».

Cierre: «Entonces los documentos se revisarán en 3 días. Le enviaremos un correo y puede contactarnos al número Z si tiene alguna duda. Gracias por su tiempo.»

4

**Reflexión postsimulación.** Después de la simulación se deben analizar aspectos como: ¿cómo se gestionó la espera o la emoción del usuario? ¿El lenguaje fue comprensible? ¿Se anticiparon molestias o barreras? ¿Se dejó claro el próximo paso? Este análisis permite ajustar tanto

el diseño de la conversación como los protocolos  
de atención

**CONTINUAR**

## Referencias

---

**Bowen, R., Lally, K. M., Pingitore, F. R., Tucker, R., McGowan, E. C., & Lechner, B. E.** (2020). *A simulation-based difficult conversations intervention for neonatal intensive care unit nurse practitioners: A randomized controlled trial.* PLoS ONE, 15(3), e0229895.

<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0229895>

**CIPD.** (2021). *Performance management: An evidence review.* Chartered Institute of Personnel and Development.

<https://www.cipd.org/uk/knowledge/reports/performance-management-evidence-review/>

**Choi, H.** (2023). *Technology-based interactive communication simulation: education increases nurses' overall efficacy, especially regarding empathetic responses.* Communication & Education.

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37352764/>

**Drouvelis, M.** (2022). *The impact of feedback on performance: Experimental insights from behavioural science*. London School of Economics and Political Science.

<https://www.lse.ac.uk/News/Latest-news-from-LSE/2022/march-22/Feedback-key-to-workplace-performance-says-new-report>

**Orteu, E.** (2023). *Las conversaciones difíciles*. Search & Drive.

<https://search-drive.com/las-conversaciones-dificiles/>

**Holded.** (2023). *¿Cuáles son las claves sobre el 'feedback' para las empresas?* <https://www.holded.com/es/blog/feedback-que-es>

CONTINUAR

Lección 4 de 4

# Descarga en PDF

---