

The Difficult Conversation Checklist

10 Steps to Walk In Confident and Walk Out Successful

Difficult conversations fail because of poor preparation, not poor execution. This 10-point checklist ensures you're ready before you walk in the room.

The 10-Point Checklist

01

Clarify Your Objective

What's the ONE outcome you need from this conversation? If you can't answer in one sentence, you're not ready.

■ ACTION / THE FIX

Write your objective in one sentence before the conversation.

■ AVOID / INCORRECTO

I want to talk to them about their performance and maybe discuss some feedback and see if we can figure out what's going on.

■ BETTER / CORRECTO

I need them to commit to meeting deadlines for the next 30 days, or we discuss a performance improvement plan.

■ WHY / POR QUÉ

A clear objective keeps the conversation focused when emotions run high.

02

Gather Specific Examples

Vague feedback gets vague results. Have 2-3 specific instances you can reference.

■ ACTION / THE FIX

List at least 3 specific, dated examples before the meeting.

■ AVOID / INCORRECTO

You've been dropping the ball lately.

■ BETTER / CORRECTO

The client deliverable on March 3rd was two days late. The sprint demo on March 10th wasn't prepared.

■ WHY / POR QUÉ

Specifics can't be argued with. Generalizations invite defensiveness.

03

Anticipate Their Perspective

What's their side of the story? What pressures are they facing? What might they say?

■ ACTION / THE FIX

Write down 3 things they might say in their defense.

■ AVOID / INCORRECTO

They're going to be defensive no matter what I say.

■ BETTER / CORRECTO

They might say they're understaffed, overwhelmed with the new system, or didn't receive clear expectations.

■ WHY / POR QUÉ

Anticipating objections helps you respond thoughtfully instead of reactively.

04

Plan Your Opening Line

The first 30 seconds set the tone. Don't improvise them.

■ ACTION / THE FIX

Write and practice your exact opening line.

■ AVOID / INCORRECTO

So... we need to talk about some stuff that's been bothering me.

■ BETTER / CORRECTO

I want to have a direct conversation about [topic]. My goal is to understand your perspective and find a path forward together.

■ WHY / POR QUÉ

A clear opening reduces anxiety for both parties and signals professionalism.

05

Prepare Your Questions

Good questions get the other person talking. Lectures create defensiveness.

■ ACTION / THE FIX

Write 3 open-ended questions to understand their perspective.

■ AVOID / INCORRECTO

Here's what you did wrong and here's what you need to do.

■ BETTER / CORRECTO

Help me understand what happened with the March 3rd deadline. What got in the way?

■ **WHY / POR QUÉ**

Questions create dialogue. Statements create monologue.

06

Know Your Non-Negotiables

What must happen for this conversation to be successful? What are you willing to flex on?

■ **ACTION / THE FIX**

Write down what you must get vs. what you're willing to negotiate.

■ **AVOID / INCORRECTO**

I'll just see how it goes.

■ **BETTER / CORRECTO**

Non-negotiable: They acknowledge the issue. Flexible: Timeline for improvement, specific tactics.

■ **WHY / POR QUÉ**

Knowing your boundaries prevents you from caving under pressure or escalating unnecessarily.

07

Plan for Emotions

What if they cry? Get angry? Shut down? Have a response ready.

■ **ACTION / THE FIX**

Write what you'll say if they react emotionally.

■ **AVOID / INCORRECTO**

[Panic when they start crying]

■ **BETTER / CORRECTO**

If they get emotional: 'I can see this is hard. Do you need a minute? I want to have this conversation when you're ready.'

■ **WHY / POR QUÉ**

Emotional reactions are predictable. Having a planned response keeps you in control.

08

Choose the Right Setting

Private space. No interruptions. Enough time. Not right before another meeting.

■ **ACTION / THE FIX**

Book a private space with buffer time before and after.

■ **AVOID / INCORRECTO**

Catching them at their desk between meetings.

■ **BETTER / CORRECTO**

A private room, 30 minutes blocked, no one can see through the windows.

■ **WHY / POR QUÉ**

Environment affects the conversation. Set it up for success.

09

Define the Next Step

Every difficult conversation should end with a clear action. Who does what by when?

■ **ACTION / THE FIX**

Write the specific commitment you'll ask for at the end.

■ **AVOID / INCORRECTO**

Okay, well, let's see how things go.

■ **BETTER / CORRECTO**

So we're agreed: you'll hit the next three deadlines, we'll check in weekly, and if issues come up, you'll flag them 48 hours in advance. Does that sound right?

■ **WHY / POR QUÉ**

Vague endings lead to repeated conversations. Clear agreements lead to change.

10

Manage Your State

How you show up matters. Take 5 minutes before to calm yourself and center your intention.

■ **ACTION / THE FIX**

Block 5 minutes before the meeting for mental preparation.

■ **AVOID / INCORRECTO**

Rushing in straight from another stressful meeting.

■ **BETTER / CORRECTO**

5 minutes alone. Deep breaths. Remind yourself: 'My goal is resolution, not victory.'

■ **WHY / POR QUÉ**

Your emotional state is contagious. Walk in calm and they're more likely to stay calm.

El Checklist de Conversaciones Difíciles

10 Pasos para Entrar con Confianza y Salir con Éxito

Las conversaciones difíciles fallan por una mala preparación, no por una mala ejecución. Este checklist de 10 puntos asegura que estés listo antes de entrar a la sala.

El Checklist de 10 Puntos

01

Clarifica Tu Objetivo

¿Cuál es EL resultado que necesitas de esta conversación? Si no puedes responder en una sola oración, no estás listo.

■ ACTION / THE FIX

Escribe tu objetivo en una sola oración antes de la conversación.

■ AVOID / INCORRECTO

Quiero hablar con ellos sobre su desempeño y quizá comentar algunos puntos de retroalimentación para ver si podemos entender qué está pasando.

■ BETTER / CORRECTO

Necesito que se comprometan a cumplir con los plazos durante los próximos 30 días, o discutiremos un plan de mejora del desempeño.

■ WHY / POR QUÉ

Un objetivo claro mantiene la conversación enfocada cuando las emociones suben.

02

Reúne Ejemplos Específicos

La retroalimentación vaga produce resultados vagos. Ten 2–3 ejemplos específicos que puedas referenciar.

■ ACTION / THE FIX

Anota al menos 3 ejemplos específicos y con fecha antes de la reunión.

■ AVOID / INCORRECTO

Has estado fallando últimamente.

■ BETTER / CORRECTO

La entrega para el cliente del 3 de marzo se entregó dos días tarde. La demo del sprint del 10 de marzo no estuvo preparada.

■ WHY / POR QUÉ

Los hechos específicos no se pueden debatir. Las generalizaciones invitan a la defensividad.

03

Anticipa Su Perspectiva

¿Cuál podría ser su versión? ¿Qué presiones enfrentan? ¿Qué podrían decir?

■ ACTION / THE FIX

Escribe 3 cosas que podrían decir en su defensa.

■ AVOID / INCORRECTO

Van a ponerse a la defensiva sin importar lo que diga.

■ BETTER / CORRECTO

Podrían decir que tienen poco personal, que están abrumados con el nuevo sistema o que no recibieron expectativas claras.

■ WHY / POR QUÉ

Anticipar objeciones te ayuda a responder con claridad en lugar de reaccionar impulsivamente.

04

Planea Tu Línea de Apertura

Los primeros 30 segundos establecen el tono. No los improvises.

■ ACTION / THE FIX

Escribe y practica tu línea de apertura exacta.

■ AVOID / INCORRECTO

Entonces... tenemos que hablar de algunas cosas que me han estado molestando.

■ BETTER / CORRECTO

Quiero tener una conversación directa sobre [tema]. Mi objetivo es entender tu perspectiva y encontrar juntos un camino hacia adelante.

■ WHY / POR QUÉ

Una apertura clara reduce la ansiedad para ambas partes y demuestra profesionalismo.

05

Prepara Tus Preguntas

Las buenas preguntas hacen que la otra persona hable. Los monólogos generan defensividad.

■ ACTION / THE FIX

Escribe 3 preguntas abiertas para entender su perspectiva.

■ AVOID / INCORRECTO

Esto es lo que hiciste mal y esto es lo que tienes que hacer.

■ BETTER / CORRECTO

Ayúdame a entender qué pasó con el plazo del 3 de marzo. ¿Qué se interpuso?

■ WHY / POR QUÉ

Las preguntas generan diálogo. Las declaraciones crean monólogo.

06

Conoce Tus Puntos No Negociables

¿Qué debe suceder para que esta conversación sea exitosa? ¿En qué estás dispuesto a ser flexible?

■ ACTION / THE FIX

Escribe qué necesitas obtener y en qué estás dispuesto a negociar.

■ AVOID / INCORRECTO

Solo veré cómo va.

■ BETTER / CORRECTO

No negociable: que reconozcan el problema. Flexible: el plazo de mejora y las tácticas específicas.

■ WHY / POR QUÉ

Conocer tus límites evita que cedas bajo presión o escales innecesariamente.

07

Planea Para las Emociones

¿Qué harás si lloran? ¿Si se enojan? ¿Si se cierran? Ten una respuesta preparada.

■ ACTION / THE FIX

Escribe lo que dirás si reaccionan emocionalmente.

■ AVOID / INCORRECTO

[Entrar en pánico cuando comienzan a llorar]

■ BETTER / CORRECTO

Si se emocionan: "Puedo ver que esto es difícil. ¿Necesitas un minuto? Quiero tener esta conversación cuando estés listo(a)."

■ WHY / POR QUÉ

Las reacciones emocionales son predecibles. Tener una respuesta preparada te mantiene en control.

08

Elige el Entorno Correcto

Un espacio privado. Sin interrupciones. Tiempo suficiente. No justo antes de otra reunión.

■ ACTION / THE FIX

Reserva un espacio privado con tiempo adicional antes y después.

■ AVOID / INCORRECTO

Atraparlos en su escritorio entre reuniones.

■ BETTER / CORRECTO

Una sala privada, 30 minutos bloqueados, sin ventanas que permitan ver hacia adentro.

■ WHY / POR QUÉ

El entorno influye en la conversación. Prepáralo para el éxito.

09

Define el Siguiente Paso

Toda conversación difícil debe terminar con una acción clara. ¿Quién hará qué y para cuándo?

■ ACTION / THE FIX

Escribe el compromiso específico que pedirás al final.

■ AVOID / INCORRECTO

Bueno, pues, veamos cómo nos va.

■ BETTER / CORRECTO

Entonces estamos de acuerdo: cumplirás los próximos tres plazos, tendremos una revisión semanal y, si surge algún problema, lo reportarás con 48 horas de anticipación. ¿Suenan bien?

■ WHY / POR QUÉ

Los finales vagos llevan a conversaciones repetidas. Los acuerdos claros generan cambio.

10

Maneja Tu Estado

Cómo te presentas importa. Tómate 5 minutos antes para calmarte y centrar tu intención.

■ ACTION / THE FIX

Bloquea 5 minutos antes de la reunión para tu preparación mental.

■ AVOID / INCORRECTO

Entrar de prisa justo después de otra reunión estresante.

■ BETTER / CORRECTO

5 minutos a solas. Respiraciones profundas. Recuerdate: "Mi objetivo es la resolución, no la victoria."

■ WHY / POR QUÉ

Tu estado emocional es contagioso. Si entras calmado, es más probable que la otra persona también lo esté.