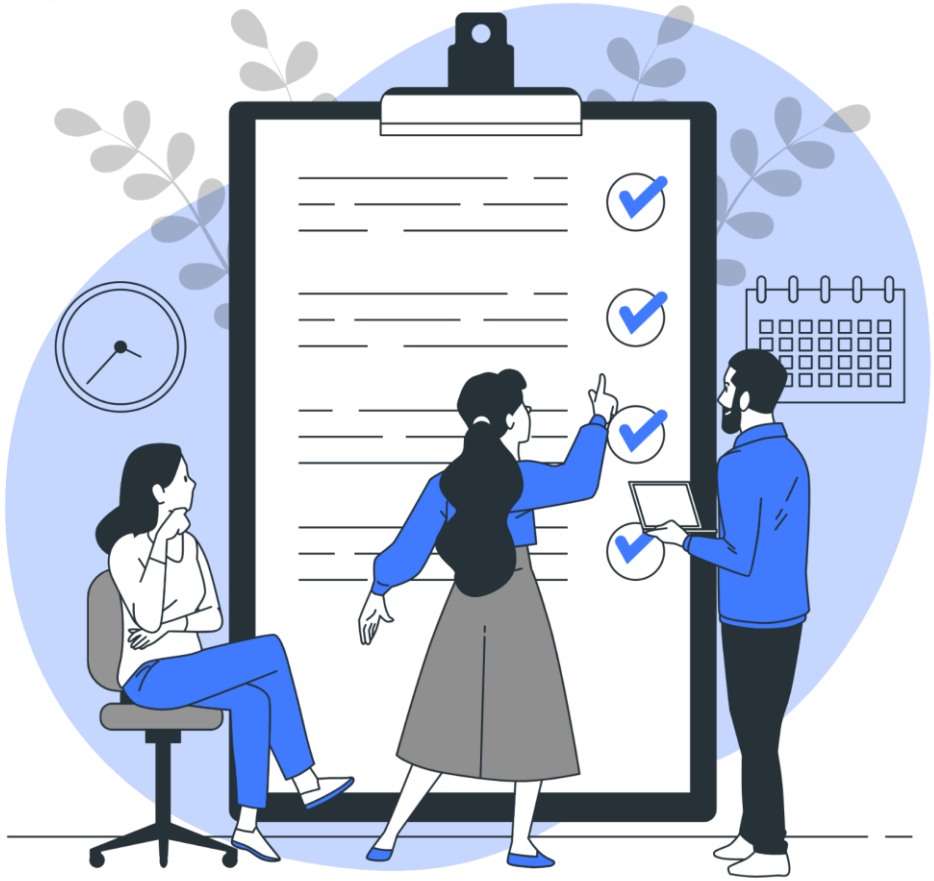
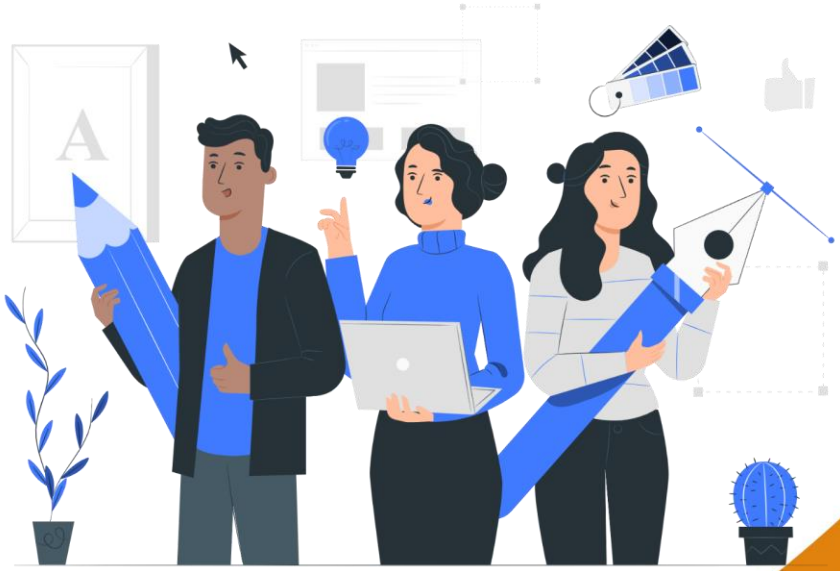
DIALOGO EFECTIVO





Dialogar no es un mero intercambio de palabras, sino todo un proceso en el que debe haber apertura ante diferentes puntos de vista, para construir y desarrollar una verdadera comunicación. Esta premisa es válida para todos los ámbitos de la vida, incluyendo el mundo laboral.

- El diálogo productivo es complejo aunque una vez asimilados los movimientos del proceso es capaz de surgir en forma efectiva y espontánea, incluso dejando de lado los niveles jerárquicos de la organización.
- Muchos ejecutivos corporativos, diplomáticos y funcionarios públicos logran atender asuntos organizacionales con naturalidad, por el hecho de conocer las implicancias de la comunicación multicultural o interjerárquicas.
- Aprender a comunicarse efectivamente puede permitirle liderar a un grupo de personas sin necesidad de mano dura, y sin controles externos.



Para propiciar diálogos constructivos y el pensamiento en con-junto, hace falta dominar los tres niveles fundamentales de interacción humana:

1.Producir acciones coherentes: Un enfoque de diálogo implica que las personas tengan conciencia plena de sus propias contradicciones. Evitar que la gente haga lo que no tiene intención consciente de realizar implica un marco de coherencia apto para el establecimiento y mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales en contextos laborales.

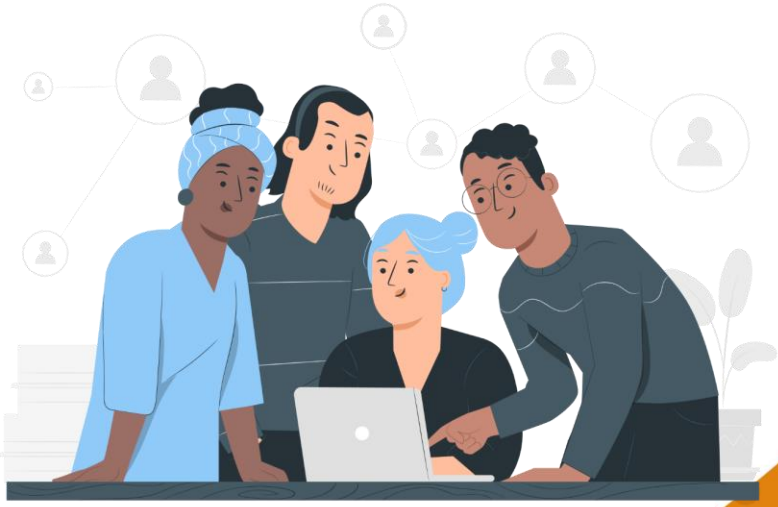
2. Crear estructuras de interacción fluidas: Con frecuencia, la gente no puede cumplir sus objetivos porque sus deseos y necesidades están en conflicto con las de otros integrantes de sus equipos de trabajo. Una forma de superar tal barrera es desarrollar lo que se ha dado en llamar “una intuición predictiva”. Dicha intuición permite identificar las fuerzas compensadoras de forma rápida, trascendiendo los pensamientos estereotipados que limitan las conductas.

3. Proveer un espacio para el diálogo: Conviene estar consciente de la “arquitectura de lo invisible”, vale decir de los ámbitos que propician u obstaculizan los intercambios interpersonales, para su mejor aprovechamiento. Los espacios utilizados para crear el diálogo pueden hacer la diferencia en la efectividad del diálogo.



CAMINOS POSITIVOS Y NEGATIVOS

Se puede decir que el diálogo comienza con la conversación y conlleva a la deliberación. A partir de allí, la conversación puede tomar tres rumbos distintos, el primero es negativo y contra productivo, mientras que los otro dos son positivos y productivos:



•El camino negativo Implica una actitud defensiva improductiva que desencadena discusiones controladas, defensivas y eventualmente competitivas o de directa confrontación. Llevado este tipo de situación al plano del debate, da lugar a que las partes se conviertan en combatientes.

•La defensiva productiva Supone un camino positivo, con su centro en la deliberación. Comienza con una conversación analítica, basada en razonamientos abiertos y evoluciona hacia una dialéctica en la que las tensiones se convierten en una síntesis o en una base común para el entendimiento.

•El camino positivo primario Depende de saber escuchar con apertura, con la menor resistencia posible, abriendo la posibilidad de explorar las causas, reglas y suposiciones subyacentes de los diálogos, para formularse preguntas analíticas en el abordaje de los problemas.

LAS HABILIDADES CONDUCTUALES

1. Aprender a Escuchar

La capacidad de escuchar está en el fondo de cualquier diálogo. Escuchar va más allá de oír las palabras se trata de acogerlas, aceptarlas y gradualmente, ceder en nuestras creencias. Comienza con el autoconocimiento de cómo se está escuchando en el presente. Para ello, es necesario:

a) **Estar consciente de los propios pensamientos**: Se debe aprender a observar cómo se está pensando en determinados momentos. Muchos comportamientos no se basan en la racionalidad, sino en condicionamientos y acciones de rutina, que conviene trascender.

b) **Centrarse en los hechos:** Escuchar a los demás sin despojarnos de nuestras propias creencias, nos aleja de los hechos. Es conveniente desarrollar una nueva disciplina de aprendizaje para escuchar en forma más genuina el mensaje del interlocutor.

c) La escalera de la inferencia: Para construir un verdadero diálogo, es necesario saber distinguir entre una experiencia real y las inferencias de la misma. La "escalera de la inferencia" constituye una herramienta que permite analizar cómo se entrelazan las conclusiones parciales y advierte sobre si se está, eventualmente, construyendo una falsa cadena de sucesos.

d)Seguir la alteración: La gente tiende a escuchar desde interpretaciones propias basadas en su memoria emocional. Esto requiere que se examinen los argumentos personales en forma más objetiva y se desarrollen mecanismos para identificar las situaciones en su real dimensión, más allá del sí mismo, además de ponerse en el lugar del otra persona para comprender mejor.

e) Escuchar sin resistencia: El reto es aprender a pensar sobre las proyecciones de las opiniones de los demás y sobre cómo se puede distorsionar, en mayor o menor grado, lo que se cree que los demás están diciendo, a fin de controlar esas tendencias.



2. Incluye a los participantes en la planificación

El diálogo es un proyecto común y no tolera agendas ocultas. Todos los que van participar deben ser incluidos y decidir sobre los objetivos, temas, formas de trabajo y plazos. Así se crea seguridad y un sentido de propiedad en el proyecto. Los intentos de manipular estos procesos corroen la confianza y destruyen el diálogo. La sinceridad y la transparencia deben estar presentes desde el primer día.

3. Participa en la conversación. Es importante no tener miedo a intervenir para aclarar ciertos puntos o comentar temas que sean de interés mutuo. Al final de la entrevista, puedes proponer un resumen de las cuestiones más importantes. De esta manera, el interlocutor se dará cuenta de que has entendido su mensaje y el tiempo del encuentro habrá sido provechoso para ambos.

4. Muestra una actitud gestual positiva. Asentir con la cabeza y sonreír de manera suave son dos gestos básicos para que el entrevistador se sienta cómodo contigo y capte que estás atento. Los gestos de aburrimiento, enfado o desinterés no causarán, en absoluto, una buena impresión al reclutador.

5. Empieza por los temas más fáciles

Comienza por los temas mas fáciles o de común y los temas mas complejos o de difícil acuerdo se abordan de ultimo para poder dedicar mayor espacio y tiempo.



6. Haz buenas preguntas
Las buenas preguntas son abiertas y no se contestan fácilmente con un sí o un no. Las buenas preguntas tienen un qué, cómo, cuándo, porqué e interpretar de la mejor manera posible las respuestas que nos dan.

7. No obligues a nadie a pensar como tú
La intención del diálogo no es obligar o persuadir al otro para que cambie de opinión; Los valores que son presionados de parte de grupos externos, suelen tener el efecto contrario. El diálogo no utiliza herramientas de presión.

8. Mantén la calma: gana comprensión y seguridad. Si no estás atento al discurso de tu interlocutor, difícilmente podrás captar el contenido de la charla y responder con precisión y agilidad. Prestando atención a la conversación te sentirás más seguro en lo global y tu interlocutor sabrá que sus palabras son importantes para ti. Evita, en la medida de lo posible, que tengan que repetirte conceptos y explicaciones.

9. Acepta y da espacio para expresar sentimientos
Llegamos al diálogo como seres enteros, con ideas y sentimientos. Aunque el espacio del diálogo no es una sala de terapia, debe dar espacio para expresar alegría, frustración, risa, enojo y llanto.

10. El diálogo siempre puede continuar
Cuándo el diálogo se detiene, casi siempre estamos dispuestos a continuar en otra oportunidad. Si así sucede, podemos dialogar sobre otros temas, otras personas se pueden incluir y tal vez los parámetros tal vez también cambian. El diálogo se trata de comprensión mutua y no es fácil decir que hemos comprendido todo.



Te invitamos a escuchar el video
Responder la evaluación y
practicar este dialogo con compañeros

GRACIAS

