

2012

Sistema Boca a Boca

Mercedes Hortelano  
Vázquez de Prada

# [COMUNICACIÓN 2.0 Ó DIÁLOGO]

Hablar es diferente a Dialogar

## Comunicación 2.0 ó Diálogo

---

Lo primero agradecer desde aquí a Carmen, la oportunidad de estar aquí compartiendo con todos vosotros esta conferencia y a vosotros por asistir.

Comentaros y pedir os que me disculpéis si cometo algún fallo, es la primera conferencia de estas características que hago. Muchas gracias por adelantado.

Dicho esto, os comento cuál es el objetivo de la conferencia.

**Objetivo de la conferencia: Tomar conciencia de que dialogar es responsabilidad y capacidad de cada uno:**

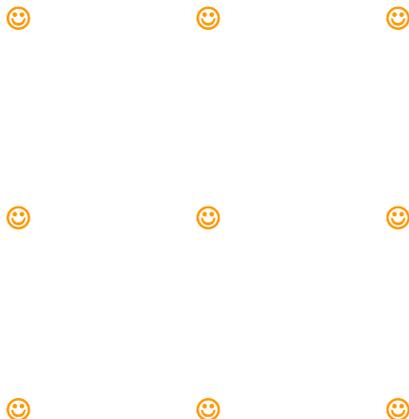
- Evolución: *Tomar conciencia de que el diálogo es una capacidad/competencia en pleno desarrollo y evolución.*
- Beneficios: *Salir conscientes de los beneficios de mejorar nuestra comunicación*
- Auto-responsabilidad: *Ser conscientes de que dialogar implica utilizar de forma diferente nuestras actuales competencias lingüísticas y eso sólo depende de cada uno de nosotros.*
- Claves: *Tener claras las claves que nos pueden ayudar a mejorarla y a desarrollar nuestro diálogo.*

**Estructura:**

**Media hora de exposición y, a partir de ahí, pasamos a las preguntas.**

### Juego

Antes de comenzar con la exposición me gustaría que hiciéramos un juego.



Tenéis que unir todos los emoticones con 4 líneas rectas y sin levantar el bolígrafo del papel.

Por favor, aquellos de vosotros que lo conozcáis, decidlo en el chat y os pido paciencia.

¿Lo tenéis?

Para aquellos de vosotros que no lo hayáis conseguido, una “clave” o pista, se puede si nos salimos de los límites.

#### **Moraleja:**

- Nuestras creencias delimitan nuestra realidad.
- Con la comunicación pasa algo parecido. En estos momentos estamos habituados a movernos dentro de ciertas “normas” o “reglas” establecidas, que nos hacen tener comportamientos muy definidos y poco eficientes (en relación a los resultados que obtenemos).
- En el momento en el que nos salimos de esas reglas preestablecidas, que utilizamos los comportamientos de forma diferente, podemos obtener resultados diferentes.
- ....
- ....

### Situación

Lo primero que me gustaría hacer es compartir los conceptos de los que parto para que todos nos podamos situar mejor y podamos partir de un mismo marco teórico.

Conceptos de los que parto:

### Comunicación

Somos seres “comunicantes”. La vida, todo comunica. El silencio también comunica, otra cuestión está en el mensaje que nos transmite, en función de la propia experiencia, creencias ....

*Por ejemplo, si yo realizo una pregunta a alguien y me responde con el silencio, lo podemos interpretar como desprecio ó soberbia, como que no sabe la respuesta, como que le da vergüenza ...*

*O lo contrario, si me hacen una pregunta y respondo con el silencio ¿qué me hace callar? ¿qué pensamos puede percibir la otra persona?*

La vida es comunicación, señales que nos lleva a actuar de una forma u otra, en función de nosotros mismos y lo que para uno puede significar algo “negativo”, para otro puede conllevar una reacción positiva.

### Evolución

Nos encontramos en evolución continua. Esto lo vemos fácilmente cuando miramos hacia el pasado, sobre todo, cuando nos referimos a los avances “técnicos”, otra cuestión es en relación a nuestras capacidades y destrezas “personales”, las cuales parecemos pensar que han sido así desde que el hombre es hombre y somos poco conscientes de lo mucho que nos falta por desarrollar, descubrir ... recordemos que el cerebro, su y nuestro funcionamiento, es uno de los grandes desconocidos de la ciencia.

Mi punto de partida es que el diálogo, en general y, sobre todo, en situaciones de conflicto, es una capacidad que estamos desarrollando en estos momentos. Antes de poder llegar al diálogo, hemos tenido que desarrollar recursos para que pueda darse, tanto lingüísticos, como mentales y emocionales.

Asimismo, seguramente por la complejidad del sistema que hemos construido, la comunicación jerárquica y unidireccional, ya no sirve, en todo caso lo contrario, se configura como una “barrera” a los nuevos retos sociales a los que nos enfrentamos, como son innovación, desarrollo y a la propia evolución de la sociedad, en donde la colaboración, la co-creación y la inteligencia colectiva se determinan como las nuevas vías de llegar a soluciones para superar los “retos” que la nueva sociedad nos exige.

Hablar es diferente de dialogar:

Hablar es:

- Unidireccional
- Rebatir
- Responder con nuestra idea
- “Oír”, mientras pensamos en lo que vamos a contestar
- Tomar los comentarios como críticas

Dialogar implica:

- Respeto hacia las ideas diferentes. Escucharlas
- Tomar los “PEROs” como oportunidades de mejora
- Profundizar en los “PEROs” y en las diferencias
- Responder a lo que nuestro interlocutor se refiere
- Intercambiar ideas
- Estar abierto al cambio y a la evolución de pensamiento

Entendiendo “diálogo” como el intercambio de pareceres basado en la profundización de aquellas ideas/sentimientos/... con los que diferimos y, como consecuencia de ello, acercando posturas, ya sea porque tenemos nuevos elementos de juicio o porque, aunque no estemos de acuerdo con ello, adquirimos una mejor comprensión de lo que nuestro interlocutor nos quiere expresar.

Es hora de aprender a solucionar conflictos no por la fuerza, sino solucionándolos a través del diálogo.

En resumen, bajo mi perspectiva, primero fuimos “seres comunicantes”, la necesidad de comunicarnos de forma más precisa, nos llevó al “habla”, a las primeras palabras, frases ...Hoy en día, el hablar ya no es suficiente, necesitamos desarrollar el diálogo.

### Diferencias entre comunicación 1.0 y 2.0

Las principales diferencias no se dan en nuestros recursos lingüísticos, sino en cómo los utilizamos, por tanto, en el paso previo a la emisión o recepción del mensaje:

Actitud: Mientras en la comunicación 1.0, ésta (la actitud) suele ser reactiva, ya sea defensiva (justificando) u ofensiva (rebatendo), la comunicación 2.0 supera esa “competitividad” de querer “tener razón” para llegar a una actitud de colaboración que nos permite el “vamos a entendernos”, porque entendiéndonos tenemos todos mucho más que ganar.

Experiencia personal y creencias: Nuestra vida determina los conceptos con los que dotamos de contenido a las palabras. Pasar de la comunicación 1.0 a la 2.0 implica hacernos conscientes de que el significado de una palabra puede ser diferente para personas con educación, vivencias diferentes ... lo que nos ayuda a relativizar posturas y a buscar el sentido real de lo que me desean transmitir.

Literalidad: Como consecuencia de la anterior, pasamos de la literalidad de las palabras, a la búsqueda de la “literalidad” del concepto, idea, sentimiento que se encuentra detrás de las palabras, “qué ha querido expresar”, qué hay detrás de lo que me ha dicho.

Direccionalidad: Y, como consecuencia de las anteriores, frente a la unidireccionalidad de la comunicación 1.0, que impide el intercambio real, a través del diálogo la comunicación llega a ser bidireccional, se da un intercambio que nos influye en nuestra manera de pensar, actuar ... por comprensión y convicción, lo que facilita nuestras relaciones.

### Claves:

Me he centrado en estas diferencias porque, bajo mi perspectiva, si fuéramos diferencia a diferencia, las podríamos englobar en uno de los 4 tipos y, además, nos dan las claves que necesitamos para iniciar el proceso de mejora de nuestro diálogo: dado que el principal reto es “interno”, como en cualquier proceso de desarrollo personal, las claves se encuentran en:

1. Tomar conciencia
2. Querer (hacerlo, dialogar)
3. Saber (idem)
4. Poder (id) > hacerlo

Para aquellos de vosotros que os dedicáis a la formación y al desarrollo de competencias, seguramente os recordará a la rueda del aprendizaje:

- Inconscientemente incompetente: para aprender hemos de ser conscientes de que no sabemos
- Conscientemente incompetente: hemos de querer llegar a ser competentes, aprendiendo la técnica
- Conscientemente competente: la práctica consciente, es lo que permite mejorar
- Inconscientemente competente: hasta que se vuelve un hábito

### 1ª clave: Tomar conciencia

Para dar el primer paso, hemos de ser conscientes de nuestra “incompetencia colectiva” y personal a la hora de dialogar en situaciones conflictivas, de estrés o de incertidumbre.

El diálogo es una competencia de la que algunos somos conscientes que hemos de desarrollar pero hay una gran mayoría que no, que aún sigue confundiendo “hablar” con dialogar, intercambiar opiniones y reñir/rebatir con discutir/debatir.

Todo esto, dentro de un tiempo, será una competencia que ya hayamos desarrollado mínimamente su potencial, cuando los niños desde pequeños se acostumbren a dialogar como hoy a escribir pero nosotros, adultos, carecemos de referentes.

Hoy en día ¿cuántas personas confundimos hablar con dialogar, incluso siendo conscientes de la teoría?

Darnos cuenta de que es una “incompetencia colectiva”, a mí personalmente, me ayuda a relativizar las fases “duras” del proceso, ser más realista en cuanto a los retos que seguramente habré de pasar y tener más paciencia (conmigo y con los demás).

¿Cómo **hacernos conscientes de nuestras reacciones cuando algo nos “rechina”**? Observándonos, pidiendo feedback, observando cuáles suelen ser nuestras reacciones y nuestros resultados en la diferencia:

- Reacción ante una explicación con la que difiero o disiento:
  - Interna: ¿Cómo reaccionamos ante un “NO”, un “PERO”? ¿ante un “ahora no puedo”? y ¿ante una opinión contraria? ¿lo tomamos como “cuestionamiento” a nuestro “saber”? ¿a nuestra experiencia? ¿a nuestro puesto o cargo? ¿es lineal o va en función de nuestro estado emocional?
  - Externa:
    - Oral
      - ¿Cómo respondemos?
        - ¿Justificando mi teoría? – reacción “defensiva”.
        - ¿Rebatiendo? – reacción “ofensiva”.

- ¿Preguntando? – acción habitualmente asertiva, base de la escucha activa y del diálogo.
  - Tono de voz, expresión ...
- Reacción ante el interrogante, la pregunta ...
  - Interna: ¿lo tomamos como una pregunta o como “cuestionamiento”?
  - Externa: ¿cómo respondemos? ¿de forma directa? ¿circumvaleamos?
- ¿Y los demás? ¿cómo responden a nuestras acciones/reacciones? ¿entienden/comprenden lo que quiero expresar? ¿qué hago para comprobar que han entendido/comprendido lo que quería expresar?
- ¿Cómo me gustaría que reaccionaran? ¿lo consigo?
- ....

Por ello, la primera clave es tomar consciencia de cómo reaccionamos. Ser conscientes de cuáles son mis patrones de creencias, pensamientos, emociones ... y ser conscientes de lo que nos y me perjudica el tipo de comunicación actual y lo que nos beneficiaría y nos facilitaría la vida mejorar en este aspecto, porque –y a las circunstancias actuales me remito- está claro que, hoy por hoy, somos poco aptos en, no ya prevenir, sino solucionar conflictos haciendo convergir intereses diferentes.

### 2ª clave: **Querer**

Una vez de que somos conscientes, viene la 2ª clave: Querer, tener voluntad de mejorar es iniciar el camino hacia el “poder”. Si quiero, puedo ... puedo encontrar la vía, la técnicas, los recursos para aprender y practicar otra forma de comunicarme.

Bajo mi punto de vista, en esta fase, el recurso interno sobre el que debemos trabajar es la **Asertividad**:

*[entendiendo la asertividad de forma más extensa de lo que se entiende habitualmente, como la capacidad de afirmar, actuar y/o expresar nuestros pensamientos con máximo respeto hacia el de los demás](#)*

¿qué mayor “prueba” de afirmación de mí mismo hay que decir “yo quiero”, “deseo” mejorar y hacerlo con el máximo respeto hacia lo que desean los demás?

Tal y como yo lo veo, la asertividad nos dota del impulso y motivación necesarios para seguir avanzando en procesos de desarrollo. Los equiparo a los “cimientos” del diálogo.

Eso sí, hemos de ser conscientes que con sólo “querer” no es suficiente, necesitamos la técnica y los recursos internos y externos para comunicarnos de forma diferente.

### 3ª clave: **Saber**

Si comentaba que el recurso interno más importante para querer es la asertividad, para poder saber es importante que trabajemos sobre nuestra **autoestima**:

*[... aceptarnos, aprender a gustarnos -o que nos gusten aquellas áreas que minusvaloramos- y trabajar con los que “somos”, abriéndonos a las oportunidades que la autoestima nos brinda: en nuestra auto-confianza y seguridad, en las relaciones...](#)*

Difícilmente podemos seguir adelante si no hemos desarrollado la confianza en nuestras capacidades y, nada mejor para desarrollar seguridad y confianza que la experiencia de salir airoso de situaciones potencialmente conflictivas.

Asimismo, vemos que según vamos practicando comportamientos asertivos y de autoestima, estos se retroalimentan y vamos enriqueciéndonos y desarrollando nuevas vías de asertividad y autoestima que

nos facilitan el camino y las relaciones, al tiempo que nos permiten superar momentos bajos y de desánimo.

Beneficios derivados de una buena autoestima:

- Nos ayuda a valorar nuestra opinión y las opiniones de los demás en su justa medida. Favorece la ecuanimidad.
- Es nuestro mejor aliado en el aprendizaje:
  - nos ayuda a superar el miedo al ridículo, a “retarme” ...
  - nos facilita el rectificar, pedir disculpas y evitar situaciones potencialmente conflictivas.
  - nos facilita descubrir nuevos parámetros y variables
  - ...
- Nos hace tomar conciencia de que es en las diferencias donde podemos encontrar nuevas vías de innovación, mejora o desarrollo de nuestras respectivas teorías, ideas ...
- Seguridad basada en hechos, trayectoria, pensamiento lógico ...
- Es la base del respeto propio y hacia los demás.
- ...

### 4ª clave: Poder

Y cerramos el círculo con la **empatía**, entendiendo por empatía:

La capacidad de ponernos en la piel de los demás, sin perder de vista nuestro objetivo.

¿Por qué empatía tras la asertividad y la autoestima? Porque podemos confundir ser “empáticos”, con “simpáticos”, en el sentido de los “músculos simpáticos”.

Para ser “eficientemente empáticos” o lo que yo llamo Empatía 360º, hemos de desarrollar primero, por supuesto, bajo mi punto de vista, nuestra asertividad (me acepto, me voy conociendo, quiero) y autoestima (me siento segura y confío en mis posibilidades por la experiencia, aprendizaje y porque sé que me falta aún mucho por seguir experimentando y aprendiendo, sé que cuanto más me prepare mejor), entonces podremos desarrollar de forma óptima nuestra empatía, sobre todo si mi inclinación es a comprender demasiado a los demás, olvidándome de mí y mis necesidades.

En el momento en el que puedo ponerme en la piel de los demás, comprenderlos sin que ello conlleve desviarme de mis objetivos, me facilita el profundizar en el diálogo para comprender los motivos últimos y ver si lo que me está queriendo decir, por ejemplo, es una vía para solucionar esos motivos pero por experiencia, vivencias ... ignora otros parámetros que le pueden ayudar a conseguirlo, aunque de forma diferente a cómo había planteado al principio.

Quiero, me esfuerzo por aprender, pongo en práctica, según voy siendo más competente, más fácil me es lidiar con mis emociones y transformarlas, de forma que me permite ir más tranquilo ... se convierte en una rueda.

En resumen:

1. Dialogar en momentos conflictivos es un proceso de aprendizaje.
2. El hablar son las “herramientas externas”
3. El proceso para pasar de hablar a dialogar es interno y, por lo tanto, una decisión personal.
4. El inicio para empezar ese proceso es tomar conciencia de nuestras reacciones ante la diferencia.

Herramienta externa que facilita el diálogo, antes de “disparar”, preguntar.

Enlaces de interés:

- <http://www.myklogica.es/2012/09/autoestima-2-mitos-y-realidad/>
- <http://www.myklogica.es/2012/08/asertividad-3-puntos-basicos/>
- <http://www.myklogica.es/2011/11/comunicacion-innovacion-mejora/>
- <http://www.myklogica.es/2011/10/liderazgo-y-comunicacion-hablar-es-diferente-de-dialogar/>
- <http://www.myklogica.es/2011/02/comunicacion-2-claves-para-facilitar-el-trabajo-en-equipo-y-los-bienentendidos/>
- <http://www.myklogica.es/2012/05/autoestima-base-de-la-empresa-y-el-liderazgo-3-0/>
- <http://www.myklogica.es/2010/09/3-claves-para-ayudar-a-desarrollar-la-autoestima-en-nuestros-colaboradores/>
- <http://www.myklogica.es/2012/02/introduccion-debate7/>
- <http://www.myklogica.es/2010/01/asertividad/>
- <http://www.scoop.it/t/mklogica-es>