

Claves para una comunicación 2.0 – El diálogo

conferencia ofrecida por

Mercedes Hortelano Vázquez de Prada

para

Sistemas Boca a Boca



Es de bien nacido ser agradecido 😊

- Lo primero: Gracias a Carmen Clérigues y a Boca a Boca por la oportunidad que nos han brindado a todos de estar aquí compartiendo estos momentos.

¡muchas gracias Carmen!

- Y gracias a todos vosotros por asistir y participar de esta conferencia on-line



Objetivo: Tomar consciencia



Objetivo: Tomar consciencia

1. **Evolución:** *Tomar consciencia de que el diálogo es una competencia en pleno desarrollo y evolución*



Objetivo: Tomar consciencia

1. **Evolución:** *Tomar consciencia de que el diálogo es una competencia en pleno desarrollo y evolución*
2. **Beneficios:** *Salir conscientes de los beneficios de mejorar nuestra comunicación*



Objetivo: Tomar consciencia

1. **Evolución:** *Tomar consciencia de que el diálogo es una competencia en pleno desarrollo y evolución*
2. **Beneficios:** *Salir conscientes de los beneficios de mejorar nuestra comunicación*
3. **Auto-responsabilidad:** *Ser conscientes de que dialogar implica utilizar de forma diferente nuestras actuales competencias lingüísticas y esto sólo depende de cada uno de nosotros*



Objetivo: Tomar consciencia

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



Juego



Juego

- Pista: se puede si nos salimos de los límites.



Juego

- Pista: se puede si nos salimos de los límites.
- Moraleja:



Juego

- 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.
 -
 -



Situándonos

1. Comunicación
2. Evolución
3. Hablar es diferente de dialogar



Situándonos

1. 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.



Situándonos

2. 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.



Situándonos

3. Hablar es diferente de dialogar

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



Situándonos

3. Hablar es diferente de dialogar

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

Es decir, dialogar conlleva 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.



Diferencias entre comunicación 1.0 y 2.0



Diferencias entre comunicación 1.0 y 2.0

1. Actitud



Diferencias entre comunicación 1.0 y 2.0

1. Actitud: Competitividad > Colaboración



Diferencias entre comunicación 1.0 y 2.0

1. Actitud: Competitividad > Colaboración
2. Experiencia personal y creencias



Diferencias entre comunicación 1.0 y 2.0

1. Actitud: Competitividad > Colaboración
2. Experiencia personal y creencias: Contenido y significado -> Único > Diverso



Diferencias entre comunicación 1.0 y 2.0

1. Actitud: Competitividad > Colaboración
2. Experiencia personal y creencias: Contenido y significado -> Único > Diverso
3. Literalidad



Diferencias entre comunicación 1.0 y 2.0

1. Actitud: Competitividad > Colaboración
2. Experiencia personal y creencias: Contenido y significado -> Único > Diverso
3. Literalidad: Palabra > Contenido



Diferencias entre comunicación 1.0 y 2.0

1. Actitud: Competitividad > Colaboración
2. Experiencia personal y creencias: Contenido y significado -> Único > Diverso
3. Literalidad: Palabra > Contenido
4. Direccionalidad



Diferencias entre comunicación 1.0 y 2.0

1. Actitud: Competitividad > Colaboración
2. Experiencia personal y creencias: Contenido y significado -> Único > Diverso
3. Literalidad: Palabra > Contenido
4. Direccionalidad: Unidireccional > Bidireccional



Claves



Claves

- Externas



Claves

- Externas: Las capacidades externas las tenemos suficientemente desarrolladas



Claves

- Externas: Las capacidades externas las tenemos suficientemente desarrolladas
- Internas



Claves

- Externas: Las capacidades externas las tenemos suficientemente desarrolladas
- Internas:
 1. Tomar conciencia



Claves

- Externas: Las capacidades externas las tenemos suficientemente desarrolladas
- Internas:
 1. Tomar conciencia
 2. Querer



Claves

- Externas: Las capacidades externas las tenemos suficientemente desarrolladas
- Internas:
 1. Tomar conciencia
 2. Querer
 3. Saber



Claves

- Externas: Las capacidades externas las tenemos suficientemente desarrolladas
- Internas:
 1. Tomar conciencia
 2. Querer
 3. Saber
 4. Poder



Claves > Recursos internos

1. Tomar conciencia

- Incompetencia colectiva y personal en dialogar en situaciones de estrés, incertidumbre o conflicto

Claves > Recursos internos

1. Tomar conciencia

- Incompetencia colectiva y personal en dialogar en situaciones de estrés, incertidumbre o conflicto
- ¿Cómo?



Claves > Recursos internos

1. Tomar conciencia

- Incompetencia colectiva y personal en dialogar en situaciones de estrés, incertidumbre o conflicto
- ¿Cómo? Auto-observación, pidiendo feedback, por los resultados

Claves > Recursos internos

1. Tomar conciencia: ¿Cómo?



Claves > Recursos internos

1. Tomar conciencia: ¿Cómo?

- 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 ...



Claves > Recursos internos

1. Tomar conciencia: ¿Cómo?

- 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?
-

Claves > Recursos internos

1. Tomar conciencia
2. Querer



Claves > Recursos internos

1. Tomar conciencia
2. Querer > Asertividad



Claves > Recursos internos

1. Tomar conciencia

2. Querer > Asertividad

Entendiendo 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.

Máxima expresión de afirmación: Yo quiero ser mejor, aprender ...

> Pensamiento asertivo

> Expresión asertiva



Claves > Recursos internos

1. Tomar conciencia
2. Querer > Asertividad
3. Saber



Claves > Recursos internos

1. Tomar conciencia
2. Querer > Asertividad
3. Saber > Autoestima



Claves > Recursos internos

1. Tomar conciencia
2. Querer > Asertividad
3. Saber > Autoestima

*Entendiendo **autoestima** como la capacidad de aceptarnos, valorarnos y apreciarnos por lo que somos, con nuestras áreas de mejora y nuestras fortalezas, base de la seguridad y confianza en nosotros.*

Asertividad y Autoestima se retroalimentan



Claves > Recursos internos

1. Tomar conciencia
2. Querer > Asertividad
3. Saber > Autoestima

Beneficios derivados de la auto-estima:



Claves > Recursos internos

1. Tomar conciencia
2. Querer > Asertividad

3. Saber > Autoestima

Beneficios derivados de la auto-estima:

- 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
 - ...



Claves > Recursos internos

1. Tomar conciencia
2. Querer > Asertividad

3. Saber > Autoestima

Beneficios derivados de la auto-estima:

- 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.
-



Claves > Recursos internos

1. Tomar conciencia
2. Querer > Asertividad
3. Saber > Autoestima
4. Poder



Claves > Recursos internos

1. Tomar conciencia
2. Querer > Asertividad
3. Saber > Autoestima
4. Poder > Empatía



Claves > Recursos internos

1. Tomar conciencia
2. Querer > Asertividad
3. Saber > Autoestima
4. Poder > Empatía

entendiendo por empatía la capacidad de ponernos en la piel de los demás, sin perder de vista nuestro objetivo.



Claves > Recursos internos

1. Tomar conciencia
2. Querer > Asertividad
3. Saber > Autoestima
4. Poder > Empatía

entendiendo por empatía la capacidad de ponernos en la piel de los demás, sin perder de vista nuestro objetivo.

La empatía nos permite pasar de la "literalidad" de las palabras, a la "búsqueda" de la literalidad del contenido ¿qué me ha querido decir, expresar ...?



Claves > Recursos internos

1. Tomar conciencia
2. Querer > Asertividad
3. Saber > Autoestima
4. Poder > Empatía



Claves > Recursos internos

1. Tomar conciencia
2. Querer > Asertividad
3. Saber > Autoestima
4. Poder > Empatía



Claves > Recursos internos

1. Tomar conciencia
2. Querer > Asertividad
3. Saber > Autoestima
4. Poder > Empatía



¿Beneficios?



¿Beneficios?

- Expresar lo que pensamos
- Capacidad de aprendizaje
- Facilidad de mejora e innovación
- Solución de conflictos
- Prevención de conflictos
- ...
- ...
- ...



En resumen



En resumen

1. El inicio del proceso para pasar de hablar a dialogar es interno y, por lo tanto, una decisión personal



En resumen

1. El inicio del proceso para pasar de hablar a dialogar es interno y, por lo tanto, una decisión personal
2. Saber dialogar en momentos conflictivos conlleva un proceso de aprendizaje



En resumen

1. El inicio del proceso para pasar de hablar a dialogar es interno y, por lo tanto, una decisión personal
2. Saber dialogar en momentos conflictivos conlleva un proceso de aprendizaje
3. El hablar son las “herramientas externas”



En resumen

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



¡Gracias!



Mercedes Hortelano Vázquez de Prada

www.myklogica.es

para

