

Tercer encuentro Comunicación:

Oír ≠ escuchar

Callar ≠ escuchar

Entender ≠ estar de acuerdo

Ejercicio práctico:
Escuchar, Interpretar y Verificar

- *Ernesto: relata durante tres minutos una situación real.*
- *Audiencia: escucha sin resolver ni interrumpir.*

¿Qué ocurrió en ti,
mientras me
escuchabas?

*“Fíjense: yo era el que estaba hablando, pero mientras tanto
cada uno de ustedes estaba construyendo algo diferente.”*

Mientras el otro habla...

Escucho, pero también:

Interpreto, asocio, anticipo, completo, juzgo, preparo mi respuesta, etc.

¿Puedo distinguir lo que el otro dijo de lo que yo agregué mientras lo escuchaba?

Segundo Ejercicio práctico: Escuchar, Interpretar y Verificar

- *1 voluntario = persona A*
- *3 voluntarios = persona B*

El resto del grupo se convierte en observador del proceso

A = Cuenta su historia durante 3 minutos

B = Cada uno dispone de 45 segundos para expresar:

“Lo que yo te escuché decir es...”

¿Los tres escucharon lo mismo?

Persona A:

- ¿Con cuál interpretación te sentiste mejor comprendido?
- ¿Qué agregó alguno que tu nunca dijiste?

Tres personas estuvieron presentes ante el mismo mensaje, simultáneamente, y probablemente devolverán tres versiones diferentes.

"TE ENTIENDO."

"Y NO ESTOY DE ACUERDO."

¿AHORA QUÉ?

Escuchar → Comprender → Dialogar → Negociar → Acordar

Negociar:

— *Buscar posibilidades de acuerdo cuando no coincidimos completamente* —

¿Para negociar necesito estar de acuerdo contigo?

La respuesta es: NO

Precisamente negociamos porque existe alguna diferencia.

“No me entendió”

ENTENDER ≠ ESTAR DE ACUERDO

Pero...

Para Negociar

Necesito Entender

No necesito compartir tu posición.

Pero necesito comprender:

- ¿Qué quieres?
- ¿Qué necesitas?
- ¿Qué te preocupa?
- ¿Qué estás protegiendo?
- ¿Qué no estás dispuesto a aceptar?
- ¿Por qué?

Y, sobre todo:

- **¿Qué estás viendo que yo no estoy viendo?**

Si solo escucho lo que pides...
puedo discutir tu posición

Si comprendo por qué lo necesitas...
puedo explorar alternativas

Aquí unimos perfectamente:
Escucha + Diálogo + Negociación.

Y evita que la negociación se entienda como “regateo”.

Dialogar no significa ceder

- *Tenemos que protegernos de otra posible confusión:*

ESCUCHAR ≠ CEDER

COMPRENDER ≠ ACEPTAR

DIALOGAR ≠ RENUNCIAR

NEGOCIAR ≠ PERDER

- *Comprender al otro no debilita mi posición, al contrario.*

El desacuerdo adquiere ahora una función

DESACUERDO $\neq$ CONFLICTO

- *El desacuerdo puede ser el punto de partida de una negociación.*

*¿Qué mata el diálogo y la negociación?
¿Qué cierra una conversación?*

- *Interrumpir, suponer, descalificar, generalizar, etiquetar, amenazar, ironizar, querer ganar, no preguntar...*

*En lugar de suponer...
Pregunta*

- *¿Qué necesitas? ¿Qué te preocupa? ¿Qué no sería aceptable para ti? ¿Qué alternativas ves?*
- *¿Qué estás viendo que yo no estoy viendo?*

Estamos aprendiendo a dialogar y a negociar simultáneamente.

ESCUCHO → para comprender

DIALOGO → para incorporar perspectivas

NEGOCIO → para explorar posibilidades

ACUERDO → para poder avanzar

Ahora...

...ya tenemos un acuerdo

Pero...

- *¿Quién hace qué?*
- *¿Para cuándo?*
- *¿Con qué recursos?*
- *¿Quién responde?*
- *¿Cómo verificamos?*

Eso es Encuentro 4:

"COORDINAR"
