

Tercer encuentro Comunicación:

Oír ≠ escuchar
 Callar ≠ escuchar
 Entender ≠ estar de acuerdo

1

Ejercicio práctico: *Escuchar, Interpretar y Verificar*

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

— Ernesto Gutiérrez —

2

¿Qué ocurrió en ti,
 mientras me
 escuchabas?

"Fijense: yo era el que estaba hablando, pero mientras tanto cada uno de ustedes estaba construyendo algo diferente."

3

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?

4

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..."

— Ernesto Gutiérrez —

5

¿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.

6

"TE ENTIENDO."

"Y NO ESTOY DE ACUERDO."

¿AHORA QUÉ?

Escuchar → Comprender → Dialogar → Negociar → Acordar

7

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.*

8

"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?

9

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".

10

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.*

11

El desacuerdo adquiere ahora una función

DESACUERDO ≠ CONFLICTO

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

12

¿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?

— Ernesto Gutiérrez

13

Estamos aprendiendo a dialogar y a negociar simultáneamente.

ESCUCHO → para comprender

DIALOGO → para incorporar perspectivas

NEGOCIO → para explorar posibilidades

ACUERDO → para poder avanzar

14

Ahora...
...ya tenemos un acuerdo

Pero...

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

Eso es Encuentro 4:

"COORDINAR"

15
