



COMUNICACIÓN EN EQUIPO

Conversaciones de Convivencia

Paty Wilensky

Por Paty Wilensky y José Luis Zaritzky

Índice

Conversaciones de convivencia

¿Cómo usar este Manual?

Capítulo 1: Los obstáculos para conversar

La solución: Las Interpretaciones y la diversidad

Dinámica 1: Conversaciones para la acción

Capítulo 2: Aspectos objetivos y subjetivos

Dinámica 2: Qué y por qué

Segunda parte: Qué y por qué en nuestra organización

Dinámica 3: Dar vuelta el panqueque

Dinámica 4: ¿Cómo interpreta cada sector?

Dinámica 5: Diversas explicaciones

Hecho + Interpretación = Solución

Dinámica 6: Hecho + Interpretación = Solución

Capítulo 3: La escucha

Dinámica 7: ¿Cómo escucho?

Dinámica 8: Me acerco y me alejo

Dinámica 9: Sube la emoción

Dinámica 10: Converso escuchando

Capítulo 4: La observación

Dinámica 11: Observar el lenguaje no verbal

Dinámica 12: Video “Los parecidos”

Capítulo 5: Las polaridades

Dinámica 13: Polaridades en la comunicación

Dinámica 14: La organización tal como la veo

Dinámica 15: Las dos pilas

Dinámica 16: ¡¡ Somos diferentes!!

Capítulo 6: Los cuatro estilos

Dinámica 17: Cuatro estilos y polaridades

Dinámica 18: Socio complementario

Dinámica 19: Cuando le hablo a cada estilo

Dinámica 20: Cuatro ventanas

Capítulo 7: Las tres perspectivas

Dinámica 21: Mi mirada subjetiva

Dinámica 22: Lo que sí puedo

Dinámica 23: Los jefes del pozo y de la colina

Dinámica 24: video “Buscar otra perspectiva”

Capítulo 8: Las quejas

Los muppets del balcón

Dinámica 25: Ni críticos ni víctimas

Dinámica 26: Video “Desde la tribuna”

Dinámica 27: Del balcón al escenario

Capítulo 9: Los obstáculos

Dinámica 28: Lista de obstáculos

Dinámica 29: Calificar el obstáculo

Dinámica 30: Los bordes del obstáculo

Dinámica 31: Excepciones al obstáculo

Capítulo 9: Discusión y diálogo

Dinámica 32: ¿Cómo se dialoga?

Dinámica 33: Dialogar es intercambiar contenidos

Dinámica 33: Acciones durante el diálogo

Dinámica 34: Mi postura

Temáticas posibles de conversaciones de convivencia

Conversaciones de convivencia

Los integrantes de un equipo interactúan. Conversan para coordinar acciones.

Para que no sea una suma de individuos, sino un equipo, esos integrantes agregarán valor a su gestión mediante las habilidades que encuadramos dentro de las **Conversaciones de convivencia**:

- Explicar su punto de vista
- Escuchar con apertura
- Comprender una explicación diferente
- Coordinar acciones
- Resolver conflictos
- Negociar
- Pedir, ofertar y contra ofertar
- Generar que sucedan las cosas que se proponen

Todos estamos de acuerdo en que estas competencias son muy valiosas. Entonces... ¿Por qué resulta difícil aplicarlas? ¿Por qué las reuniones pueden resultar una pérdida de tiempo?

Este manual está pensado para:

- Poner en práctica esas habilidades en forma efectiva. Aplicarlas hasta que se conviertan en una competencia inconsciente.
- Generar un espacio de ENCUENTRO entre los miembros del equipo.
- Favorecer la aparición del NOSOTROS que es mucho más que la suma de varios YO.

¿Cómo usar este Manual?

¿Para quién?

Este Manual está pensado para brindar apoyo a cualquier persona que desee enriquecer a un equipo. Ya sea:

- un miembro de un equipo de autogestión
- un coordinador o jefe de equipo
- un coach o facilitador externo

Herramientas

Cada **herramienta** apunta a un abordaje específico de aspectos que generan la Conversación de convivencia.

- Hay una herramienta principal que atraviesa todas las otras: las interpretaciones y la diversidad. Estos dos ejes han sido desplegados en todas las dinámicas y los consideramos la base de la Comunicación en equipo: la aceptación de la diversidad y enriquecerse de las múltiples perspectivas.
- Luego, verás que algunas herramientas son más metafóricas y apuntan al hemisferio derecho (Por ejemplo, tres perspectivas).
- Mientras otras ayudan a discernir y son preferidas por personas con predominio de hemisferio izquierdo. (Por ejemplo, La bolsa de gatos)

En algunas dinámicas encontrarás ejemplos de cómo otros participantes completaron el ejercicio. Está pensado para ilustrarte lo que puede suceder. Las opiniones varían de una organización a otra.

Reflexión

Al cierre de las dinámicas encontrarás algunas pautas para la reflexión. En cada una intentamos entrelazar estas dos nociones:

- Somos **Diversos**: Como tenemos diferentes estilos, percibimos distinto.
- Somos **Interpretativos**: Las explicaciones y conclusiones que nos generamos, van conformando esa mirada única y singular que aportamos al equipo.

Le damos mucho valor a la reflexión de las dinámicas porque convierte la vivencia en experiencia.

VIVENCIA + REFLEXIÓN = EXPERIENCIA

Dinámica 15: Las dos pilas

En esta dinámica los participantes toman un tema en el que tengan puntos de vista opuestos. Buscan los puntos de acuerdo y luego identifican un punto de desacuerdo.

1. Los equipos de 6 a 8 participantes eligen una conversación en la que tengan puntos de vista opuestos. Puede ser una conversación real entre ellos o bien, simular un encuentro con el cliente o tercerizado o similar.
2. Conversarán durante 3 a 5 minutos, de manera que la comunicación vaya tomando forma de discusión.
3. En ese momento el moderador les pedirá que identifiquen cuáles son los puntos de acuerdo. Armarán una lista de puntos en los que coinciden.

Ejemplo 1: un equipo discute sobre “Trabajar o no en los feriados”. Algunos tomaron el rol supervisores que insisten con seguir el trabajo y los colaboradores con tomarse el día. Los puntos de acuerdo que encontraron son: Cumplir con las obligaciones, hacer foco en el cliente, llegar a la fecha crítica, deseo de pasar el feriado en familia.

4. Luego el equipo buscará discernir la **base del desacuerdo**. Elegirán sólo uno de los puntos de la “**Tabla de base del desacuerdo**”.

Tabla de BASE DEL DESACUERDO

¿Dónde?	No acuerdan en cuál es el Lugar
¿Cuándo?	No acuerdan en cuál es el Tiempo, los horarios

¿Cuánto?

No acuerdan en cuál es la Cantidad

¿Quién?

No acuerdan en cuál es la o las Personas, el Equipo, el Sector

¿Cómo?

No acuerdan en cuál es el Método, la Estrategia, el Procedimiento

¿Qué?

No acuerdan en cuál es el Comportamiento, o los Elementos, o las Máquinas

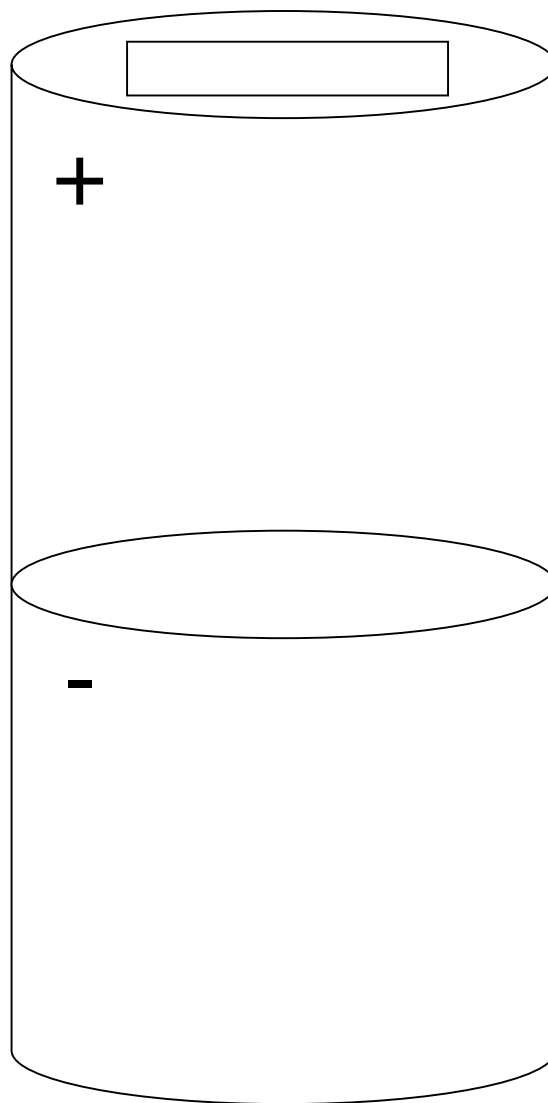
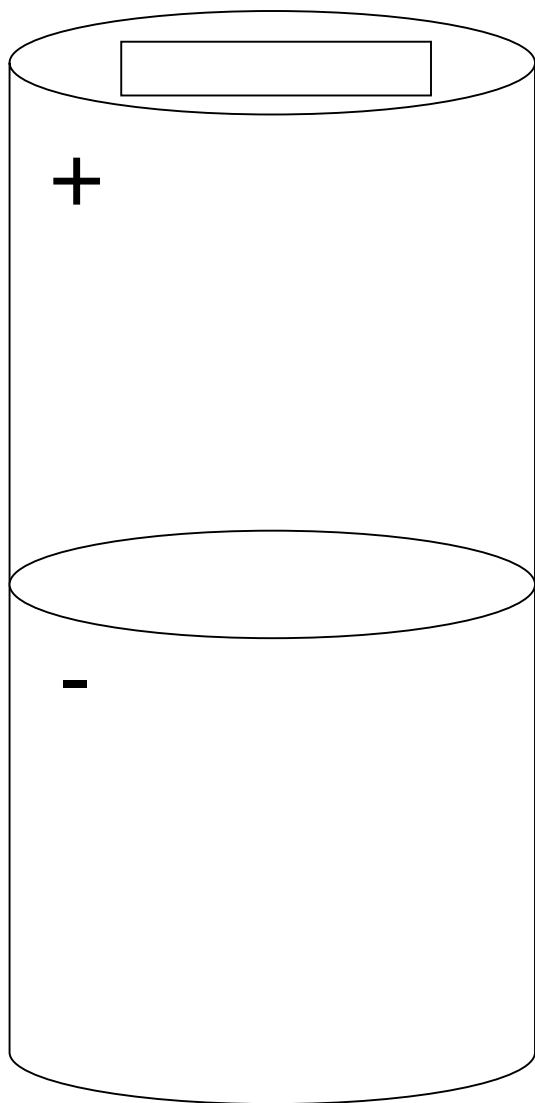
¿Para qué?

No acuerdan en cuál es el Objetivo

¿Por qué?

No acuerdan en cuál es la Causa

5. El que escribe toma el esquema de “Las dos pilas” (En la próxima página) y desglosa las dos opciones del desacuerdo. Ubicar una opción en cada pila, en la parte de arriba dentro de la etiqueta. (Por ejemplo: si es un tema de ¿Dónde?, las dos opciones podrían ser en la empresa o en un lugar alquilado. Si es un tema del ¿Cómo? las opciones podrían ser “Como hasta ahora” y “De la nueva manera”)
6. Buscar aspectos (+) y (-) de cada opción. Escribir los aspectos favorables en la parte superior (con un MÁS) y los desfavorables en la parte de abajo (con un MENOS)
7. El equipo busca una solución que englobe la mayor cantidad posible de aspectos positivos de ambas pilas.



Guía para la reflexión de la dinámica

¿Cuánto les costó encontrar los puntos de acuerdo?

¿Eran más los puntos de acuerdo o los de desacuerdo?

¿Qué emoción se siente luego de plantear el problema de esta forma?

La solución que encontraron ¿qué proporción de puntos engloba?

¿Cuántos puntos favorables quedaron afuera de la solución?

¿Hubo diversidad de miradas sobre el mismo tema? ¿Cuál les sorprendió?