



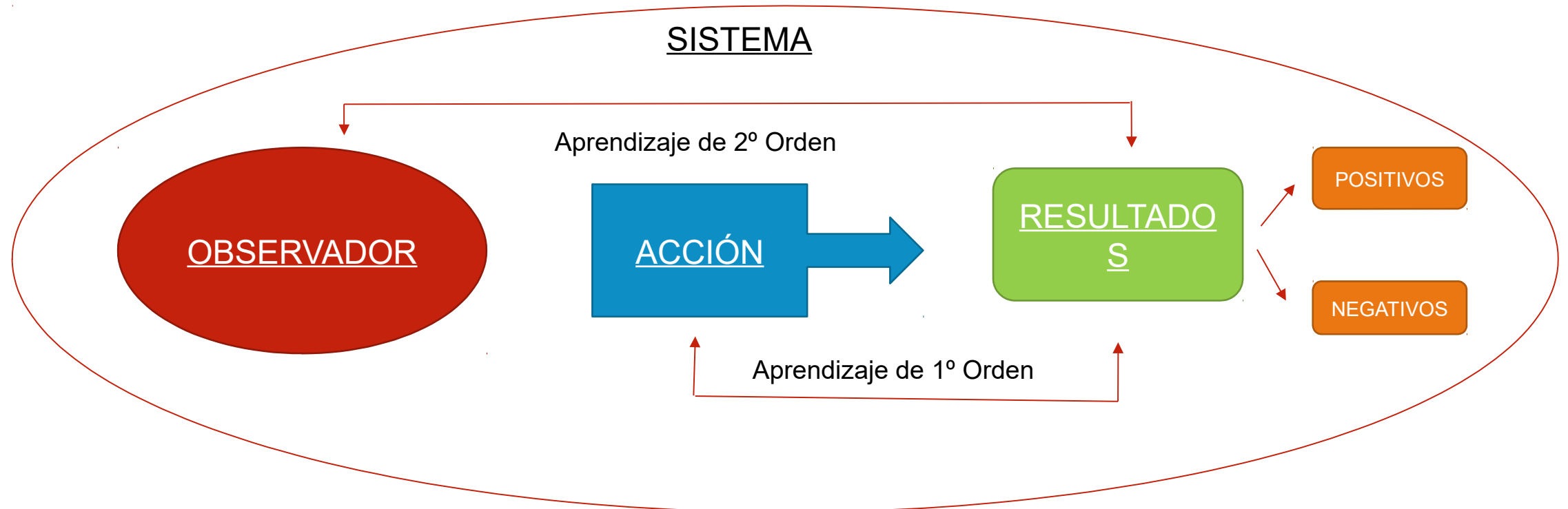
# HABILIDADES CONVERSACIONALES.

**“DIME COMO CONVERSAS Y TE DIRE QUE POSIBILIDADES  
TIENES”**

**CAROLINA PANTANO**  
Coach de Equipos.

# EL OBSERVADOR

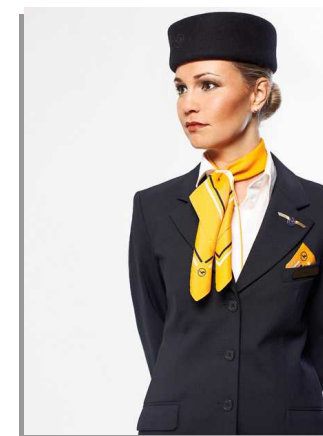
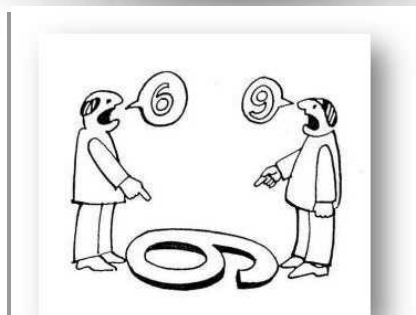
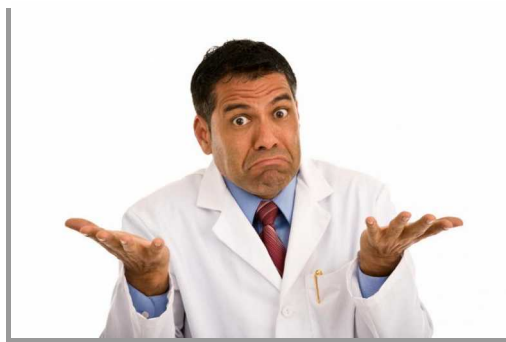
- Modelo **OSAR** (Observador, Sistema, Acción, Resultado)



# “MIRAMOS CON NUESTROS OJOS Y OBSERVAMOS CON NUESTRAS DISTINCIONES”



**“NO SABEMOS COMO LAS COSAS SON,  
SOLO SABEMOS COMO LAS OBSERVAMOS  
O INTERPRETAMOS”**



# CUANDO HABLAMOS DE DISTINCIONES NOS REFERIMOS A LO SIGUIENTE:

- Conceptos.
- Conocimientos.
- Destrezas.
- Competencias con las que contamos.

CADA OBSERVADOR TIENE UNA INQUIETUD (MOTIVO) QUE LO LLEVA A ACTUAR DE MANERA DETERMINADA.

**Juicios:** Acto del lenguaje por el cual tomamos determinada posición sobre una persona, objeto o situación.

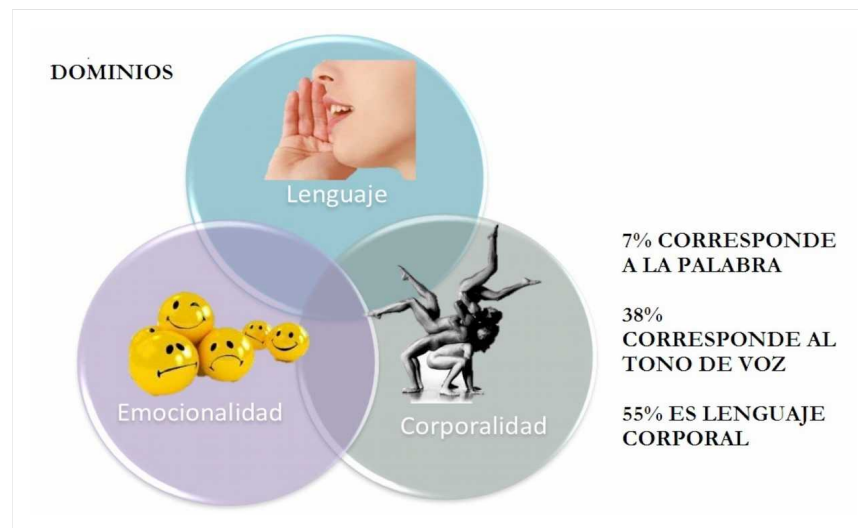
**Narrativas:** Cuento o relato que dan sentido y coherencia a nosotros, sobre otro, sobre el mundo.

# DOMINIOS DEL OBSERVADOR

- **CORPORALIDAD:** Forma de estar en el mundo ¿Cómo me muevo?

Cual es la forma de pararme, caminar, los gestos.

- **EMOCIÓN:** Son los colores con los que observo los hechos. Depende de como me siento feliz, triste, es como voy a calificar lo que observo.
- **LENGUAJE:** Tenemos opiniones, valores, creencias y pensamientos de nosotros mismos y de nuestro entorno.



# TIPOS DE OBSERVADOR



## ENFOQUE ÚNICO:

- TAREA: Intento alinear a los demás a mi enfoque sobre de las cosas.
- ACCIONES: Convencer, subordinar, imponer.
- EXPRESIONES: Esto no es así, no entiendes nada, esto no es lo que esperaba.
- IDEAL ÉTICO: Tolerancia (voy a esperar hasta que cambies)

## ENFOQUE MÚLTIPLE:

- TAREA: Entender la legitimidad de nuestras diferencias.
- ACCIONES: Integrar puntos de vista para expandir posibilidades.
- EXPRESIONES: Mira que bueno, no lo había visto así, esta bueno que pensamos distinto...
- IDEAL ÉTICO: Respeto.



# “LA ESCUCHA” EL LADO OCULTO DEL LENGUAJE.

- ¿Que es la ESCUCHA?

Escuchar no es lo mismo que oír, oír es un fenómeno biológico y, aunque escuchar tiene una raíz biológica y descansa en el fenómeno del oír. Escuchar pertenece al dominio del lenguaje y se constituye en nuestras interacciones sociales con otros.

Hablamos para ser escuchados y el hablar efectivo sólo se logra cuando es seguido de una escucha efectiva. Escuchar valida el hablar y, es el escuchar lo que confiere sentido a lo que decimos. Por lo tanto, el escuchar es lo que dirige todo el proceso de comunicación.

**ESCUCHAR** = OIR + INTERPRETAR.



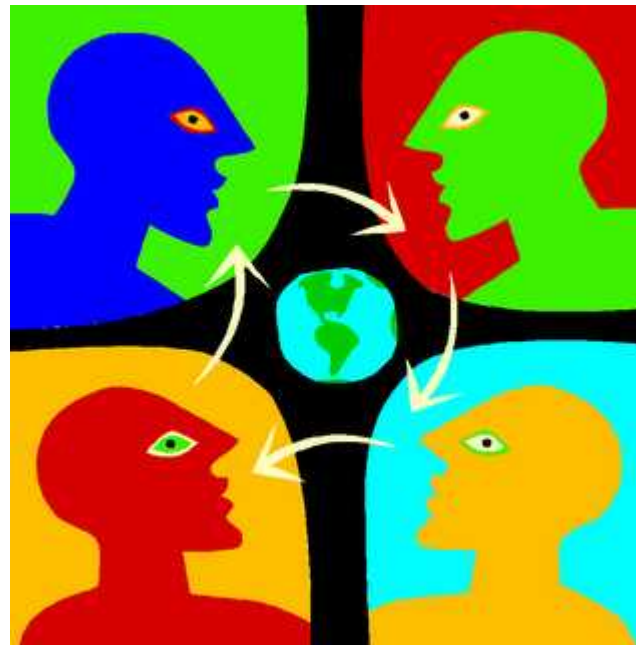
# TIPO DE CONVERSACIONES

1. Conversaciones para coordinar acciones

Necesito...por eso te pido ...

Tengo algunas inquietudes, conversamos?

2. Conversaciones para Futuras Conversaciones.



2. Conversaciones Privadas.

¿Y por que a mí? ¿Por qué ahora?

“Hagamos una lluvia de ideas...”

3. Conversaciones para Posibles acciones.



# ACTOS LINGÜÍSTICOS BÁSICOS

RAFAEL ECHEVERRÍA

1. Afirmación



2. Declaración

3. Promesa

4. Oferta + Declaración de aceptación

5. Petición + Declaración de aceptación

# ACTOS LINGÜÍSTICOS.

## AFIRMACIONES

Las afirmaciones corresponden al tipo de acto lingüístico que normalmente llamamos descripciones. En efecto, ellas parecen descripciones. Se trata, sin embargo, de proposiciones acerca de nuestras observaciones. Creemos importante hacer esta aclaración. Estas pueden ser verdaderas o falsas.

## DECLARACIONES

Las declaraciones no están relacionadas con nuestras capacidades compartidas de observación, como acontecía con las afirmaciones. Están relacionadas con el poder.

Sólo generamos un mundo diferente a través de nuestras declaraciones si tenemos la capacidad de hacerlas cumplir. Esta capacidad puede provenir de la fuerza o habernos sido otorgada como autoridad. Estas pueden ser válidas o inválidas.

# DENTRO DE LAS “DECLARACIONES” HABLAMOS DE AQUELLAS MAS IMPORTANTES

• SI



• NO SE



• GRACIAS



NO

PERDÓN

basta  
basta  
basta  
basta  
basta  
**¡¡¡basta!!!**



# “LOS JUICIOS”



Los juicios son como veredictos, emitidos en el presente, basados en acontecimientos del pasado y creadores de futuras realidades.

Los juicios son declaraciones, pero no toda declaración es necesariamente un juicio.

Los juicios no son solamente **válidos** o **inválidos**, dependiendo de la autoridad otorgada a la persona que los hace; también son «**fundados**» o «**infundados**» de acuerdo a la forma en que se relacionan con una determinada tradición, es decir, a la forma como se relacionan co



# LOS JUICIOS Y LA ESTRUCTURA DE TEMPORALIDAD

Debido a su fuerte relación con el pasado, los juicios, por naturaleza, suelen ser sumamente conservadores. Están basados en supuestos que requieren ser examinados con cautela. Cuando emitimos juicios estamos suponiendo que el pasado es un buen consejero del futuro. Estamos suponiendo que, porque algo sucedió una y otra vez en el pasado, podría volver a pasar en el futuro. Sabemos por experiencia que, muy a menudo, ésta es una presunción justa. La vida humana está llena de recurrencias, de cosas que pasan una y otra vez.



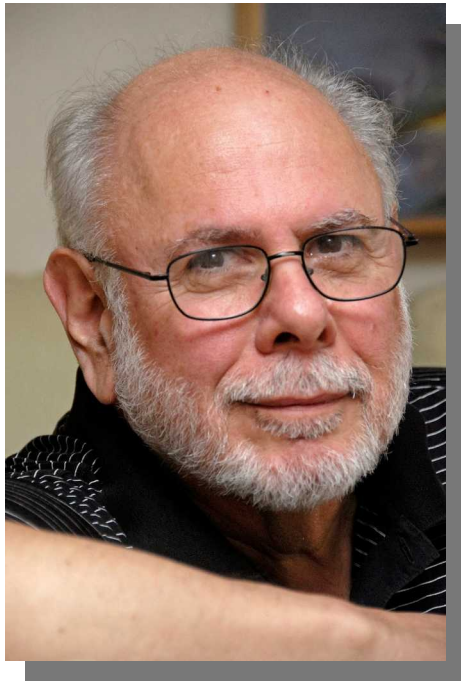
# COMO SE FUNDAN LOS JUICIOS



1. La acción que proyectamos hacia el futuro cuando lo emitimos,
2. Los estándares sostenidos en relación a la acción futura proyectada,
3. El dominio de observación dentro del cual se emite el juicio,
4. Las afirmaciones que proporcionamos respecto de los estándares sostenidos, y finalmente,
5. El hecho de que no encontramos fundamento suficiente para sustentar e juicio contrario.



# ¡¡GRACIAS!!



**“LAS POSIBILIDADES NO PERTENECEN AL MUNDO EXTERIOR. REPRESENTAN UNA MANERA DE MIRAR AL MUNDO Y REMITEN SIEMPRE AL OBSERVADOR QUE SOMOS ”**

**RAFAEL ECHEVERRÍA.**