

01 /
17
2012

NOTAS TÉCNICAS
Presenta sintéticamente
temas específicos de
actualidad e interés para
el mundo empresarial

Agradeceremos sus
comentarios y remitirlos
a publicaciones@
cecinternational.co

Diálogo Appreciativo

¿A quién vamos a escuchar? ¿Por qué?

Hans Picker & Bertha Lucía Fries

El Diálogo Appreciativo es la mejor herramienta para construir puentes sólidos de relación significativa y duradera con los grupos de interés (internos y externos) de la organización o comunidad.

Y un relacionamiento significativo genera numerosos resultados positivos.



Presentación

El Diálogo Appreciativo es muy distinto a una conversación, debate o entrevista: es un proceso de indagación compartida, escucha respetuosa y reflexión sobre lo que decimos y lo que oímos. Su objetivo es la comprensión mutua, no la victoria de un debate; su actitud es de colaboración y co-creación, no de confrontación.

El diálogo presupone que juntos, los dialogantes aportan los componentes necesarios para tomar buenas decisiones y lograr buenos acuerdos.

El método de Solución de Problemas se basa en que todos tenemos problemas. Luego, la estrategia es hallar lo que está mal, identificar la causa, construir hipótesis de solución, elegir la mejor y ejecutar un plan de mejora.

El Diálogo Appreciativo, en cambio, no busca problemas, sino lo mejor del presente y del pasado en el relacionamiento con los grupos de interés, descubre potencial, define valor cimentado en valores con foco en desarrollo sostenible, construye dicho valor y lo brinda a dichos grupos.

La ventaja del pensamiento apreciativo y afirmativo es que el sí es más fuerte que el no, pues tiene más poder psíquico.

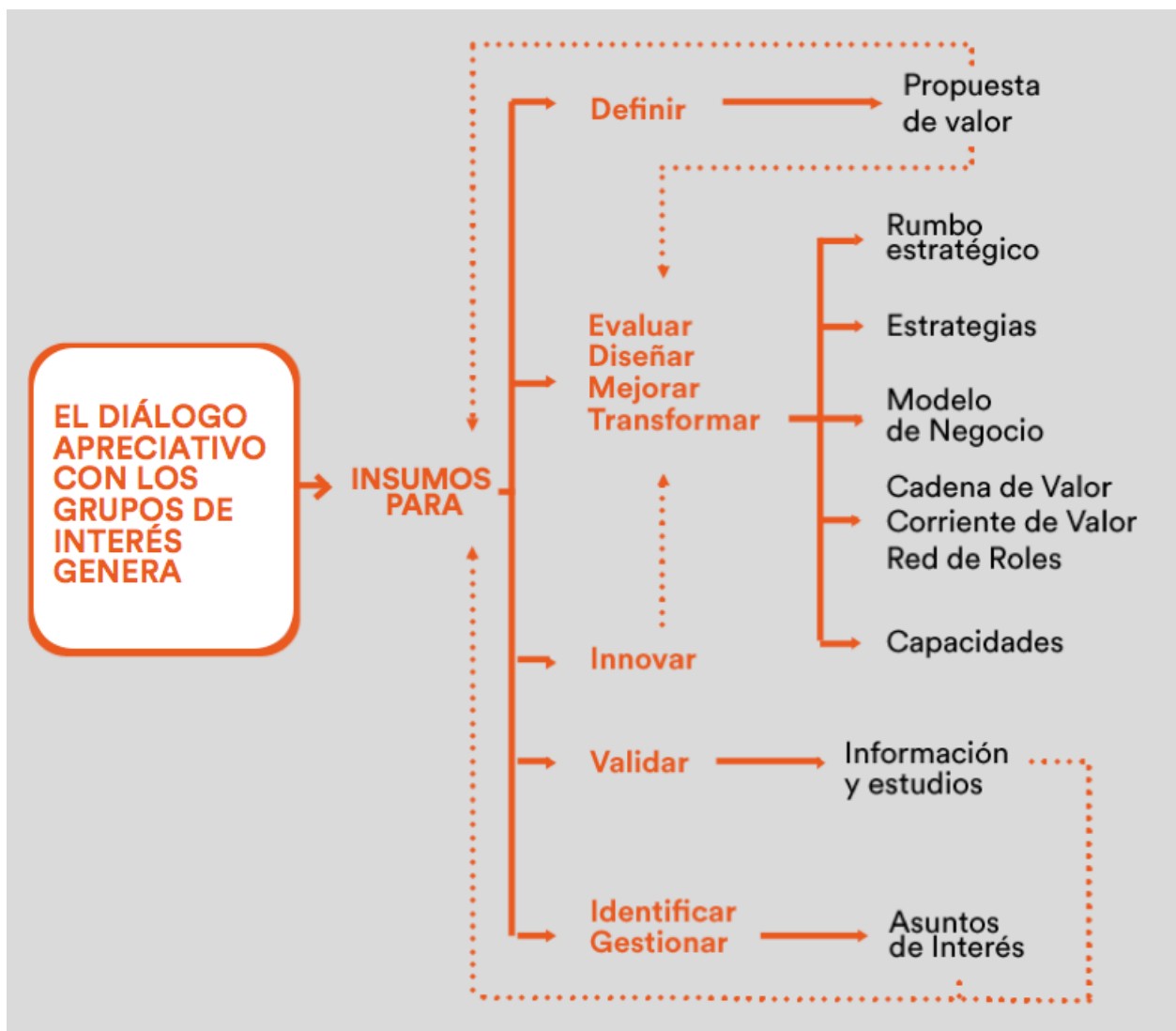
Al tratar de comprender cómo las personas hacen selecciones y toman decisiones, “podemos ser ciegos a lo obvio, y también a nuestra propia ceguera.”¹

El Diálogo Appreciativo ayuda a revelar lo obvio y nuestra propia ceguera, lo que puede cambiar dramáticamente nuestra percepción acerca del valor que nuestros grupos de interés están esperando recibir.

DIÁLOGO APRECIATIVO

El arte de hacer preguntas significativas, escuchar lo inaudible y descubrir la realidad de los grupos de interés (el qué, cómo y porqué, de sus expectativas) y del contexto en el que se desenvuelven.

¹ Daniel Kahneman, Thinking, Fast and Slow (New York: Farrer, Straus and Giroux, 2011). Kahneman, siendo psicólogo, obtuvo el premio Nobel en Economía Comportamental en el 2002.



Las 4 Fases del Diálogo Appreciativo

Describimos a continuación con más detalle las cuatro fases de desarrollo de la metodología Diálogo Appreciativo.

1. DESCUBRIR “LO QUE ES”

Lo primero es descubrir lo bueno y en seguida lo peor, y convertirlo en potencial positivo de transformación. Es apreciar lo mejor.

2. SOÑAR “LO QUE PUEDE SER”

Luego hay que soñar. Es la etapa de visualizar lo que “puede ser”. Imaginar más allá de los límites actuales y evaluar propuestas en una escala de muy importante a poco o nada de importante. Se trata de desencadenar el poder de una visión.

3. DISEÑAR “LO QUE DEBE SER”

Sigue entonces diseñar. El sueño ya ha sido definido, ahora hay que concretarlo mediante acciones desafiantes, con una declaración que describa lo que “debe ser” y qué hacer. Es en esta etapa que se decide qué se hará y cómo se puede co-crear.

4. IMPLEMENTAR “LO QUE PUEDO / PODEMOS HACER”

Finalmente hay que implementar. Constituye el momento inspirador donde se ejecuta el sueño diseñado en las etapas anteriores. Implica el cambio y la transformación, su sostenibilidad en el tiempo y el monitoreo del progreso en la obtención de resultados. Es experimentar e innovar, establecer prioridades, ejecutar, y de volver a descubrir para reiniciar el proceso de crear y mantener lo que debe ser, y de actualizar y desarrollar las capacidades y comportamientos necesarios cimentados.

Ver marco en la página siguiente.

Las 4 fases del diálogo apreciativo

