

BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO

LIDERAZGO EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS

WEBINAR
CONVERSACIONES PARA LA ACCIÓN

JOSÉ GOMEZ LAUMANN

INDES



PM4^R



Reglas de juego

Cuidar el proceso de la reunión virtual

Todos los micrófonos silenciados

El Tutor indica quien tiene la palabra

Abrir el micrófono para hablar

Identificarse antes de hablar

Pedir la palabra via “raise hand”

OBJETIVOS

Que los participantes logren:

Comprender la función del lenguaje y las conversaciones como acción y compromiso social,

Comprender el esquema de las conversaciones para la acción.

Conocer cómo diseñar conversaciones para superar quiebres.





How the customer explained it



How the Project Leader understood it



How the Analyst designed it



How the Programmer wrote it



How the Business Consultant described it



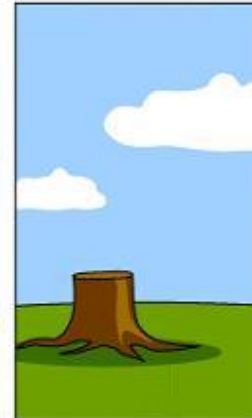
How the project was documented



What operations installed



How the customer was billed



How it was supported



What the customer really needed

Lenguaje y acción

Los seres humanos son **seres lingüísticos**: la acción ocurre en un mundo constituido a través del lenguaje.

Las personas producen , en el lenguaje, **distinciones** (diferencia de algo respecto de algo) ,que son compartidas por una comunidad, para llevar adelante acciones de manera conjunta.

El lenguaje no es un sistema para representar el mundo o para transmitir información, el lenguaje nos permite vivir y actuar juntos en un mundo común. Así el lenguaje es entendido como **compromiso social** (Flores, 1989).

Redes de compromisos y lenguaje

Las personas viven en una red de conversaciones con otras personas que sirven para coordinar acciones, en una **red de compromisos para la acción**.

Un compromiso surge de un pedido o de una oferta hecha por una persona a otra y por la aceptación de dicho pedido / oferta, lo que compromete al primero a llevar a cabo ciertas acciones.

Perspectiva tradicional de la comunicación interpersonal: énfasis en el *contenido* de los mensajes más que en el modo en que son intercambiados: (QUÉ se transmite).

Perspectiva del **lenguaje como acción**: énfasis en lo que las personas HACEN cuando se comunican (alcanzar consensos, comprenderse mutuamente, etc.)

Imagine una ceremonia de casamiento.

¿Qué están haciendo los novios
cuando dicen “sí, acepto”?

No sólo se dan cuenta de que se casan
(aspecto constatatativo), se están
casando (aspecto performativo).

Acción y condiciones de satisfacción

La acción humana tiene la **capacidad de afectar y anticipar el comportamiento** de otras personas a través del lenguaje.

Las personas pueden actuar desde el lenguaje para *organizar y reorganizar* las prácticas entre ellas.

Cuando alguien le pide a otro que realice una acción en el futuro, está *anticipando* el cumplimiento de ciertas condiciones: las **condiciones de satisfacción**.

Condiciones de satisfacción condiciones bajo las cuales quien pide o acepta una promesa u oferta se declarará satisfecho cuando el compromiso haya sido cumplido.

Trasfondo de obviedad

Condiciones de satisfacción: subjetivas y dependen de quien pide u ofrece/promete.

Son *interpretadas por el oyente* dentro de un ***trasfondo de obviedad***: da como “obvio” una serie de cuestiones.

No todas las condiciones de satisfacción serán fijadas *explícitamente* cuando el trasfondo de obviedad es suficiente para entender de que se trata el pedido.

Las condiciones de satisfacción incluyen tanto los aspectos explícitos como los implícitos. Estos últimos pueden diferir pudiendo generar malos entendidos.

Imagine una conversación con un
colega

Si él le dice “¿tomamos un café
mañana a las cuatro?”

Usted, ¿qué da por obvio?

Conversaciones y posibilidades

Las personas **construyen realidades** en el lenguaje.

Las conversaciones les sirven para enfrentar *situaciones de indisponibilidad* en el proceso de lograr lo que quieren y así abrir nuevas posibilidades de acción conjunta.

Indisponibilidad → conversación / deliberación → generación de posibilidades → acción conjunta

Conversaciones para la acción (Flores & Winograd)



Condiciones de satisfacción

- *Qué (realizar)*
- *Cómo*
- *Cuando*
- *Dónde*
- *Quién*
- *Con qué*
- *Con quienes*
- *Unidades de medida*
- *De acuerdo a qué normas*
- *Ritmo de evaluación*
- *Etc.*

Quiebres

Un quiebre es cualquier situación que

- amenaza el avance hacia el cumplimiento de un compromiso,
- presenta incertidumbre o dificultad
- detiene la acción efectiva

Representa una ruptura en el flujo “transparente” de la acción

Un quiebre es una situación de no-obviedad en la cual el reconocimiento de que algo “se perdió” lleva a revelar, algún aspecto problemático de la trama de las conversaciones que están siendo generadas.

Tipos de conversaciones

para construir relaciones

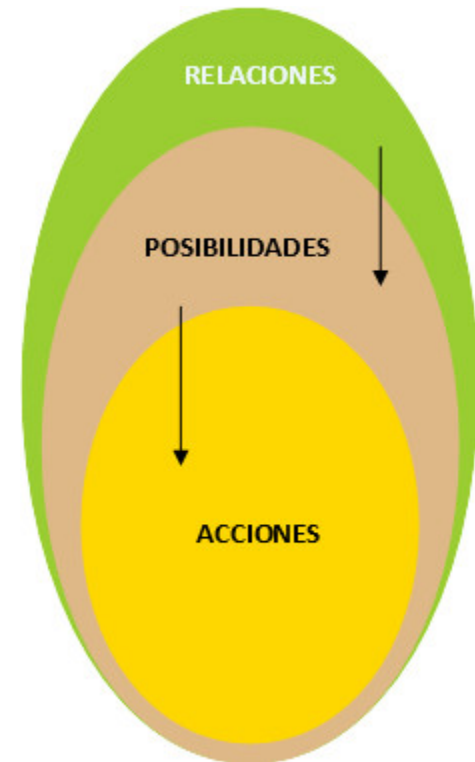
para posibilidades (para posibles acciones)

para coordinar acciones

sobre quiebres (para la clarificación)

para recommitimientos

para conversar (elegir el tipo de conversación necesario)



Conversaciones para conversar (rediseño)

Cuando ocurre el quiebre se crea un ***objetivo de rediseño*** de la conversación :

- para salir de él,
- anticipar nuevos quiebres
- generar un nuevo espacio de posibilidades de acción entre los involucrados en la conversación.

Este proceso apunta a lograr insight del fondo de obviedad de cada participante de la conversación y así superar el quiebre vivido como obstáculo: dar un salto que supere el quiebre (***breakthrough***)

Piense en un quiebre que haya ocurrido en los últimos días en su área de influencia del proyecto. ¿Qué ha pasado?

¿Qué es lo que quiere lograr?, ¿qué significa para usted un buen resultado?

¿qué conversaciones hay en marcha?,
¿qué conversaciones faltan?, ¿con quién/es?, ¿en qué orden deberían darse?

para construir relaciones (promover confianza)
para posibilidades (para posibles acciones)
sobre quiebres (para la clarificación)
para re compromisos (salir del quiebre y anticiparlos)
para conversar (elegir la próxima conversación)

Resumen

Lenguaje y acción

Proyecto como red de compromisos

Condiciones de satisfacción

Trasfondo de obviedad

Conversaciones para la acción

Quiebres

Tipos de conversaciones

Rediseño conversacional

¿Preguntas, dudas?

¡MUCHAS GRACIAS!

