

# CAJA DE HERRAMIENTAS PARA EL DIÁLOGO SOCIAL

CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS Y HABILIDADES PARA EL  
DIÁLOGO SOCIAL

Septiembre



Apoya:



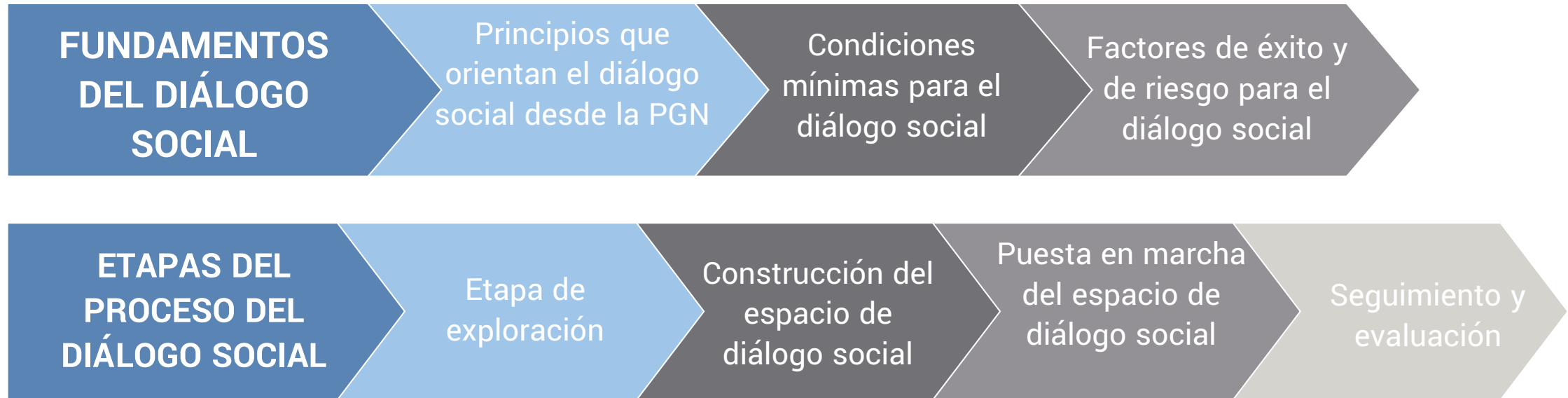
## OBJETIVO

---

Conocer las herramientas necesarias para impulsar, crear, participar o facilitar de manera efectiva, un espacio de diálogo social sin importar el rol que usted ejerza como funcionario de gobierno, de un ente de control, como líder social o empresarial.

# CONSTRUCCION DE ESPACIOS Y HABILIDADES PARA EL DIÁLOGO SOCIAL

---



# PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL DIÁLOGO SOCIAL DESDE LA PGN

---

## TEMPORALIDAD

- Reconocer los momentos en los que se desarrolla el diálogo social
- Tener una agenda que contenga acciones, procesos y acuerdos a corto, mediano y largo plazo

## INTEGRALIDAD

- Tratar los aspectos pertinentes para las partes involucradas, permitirá un abordaje exhaustivo de cara a la reconstrucción de la relación y el fortalecimiento del tejido social
- Dejar temas o cuestiones sin discutir puede poner en riesgo la implementación de lo acordado

# PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL DIÁLOGO SOCIAL DESDE LA PGN

---

## CONVICCIÓN Y COMPROMISO POR EL DIÁLOGO

- Construcción de un amplio consenso sobre el valor que tiene el diálogo social para superar las diferencias
- Rico intercambio de ideas entre organizaciones sociales, empresarios, líderes políticos, responsables de instituciones del estado

## DIÁLOGO COMO OBJETIVO COMÚN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA

- Insistir en la opción del diálogo es tener una apropiación compartida, en la que los actores consideran que es un diálogo significativo y genuino en el que vale la pena participar desde la buena fe
- Excluir la violencia como opción para la resolución de conflictos

# PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL DIÁLOGO SOCIAL DESDE LA PGN

---

## RECONOCIMIENTO DE LA DIFERENCIA

- Reconocer las diferencias nos lleva a respetarlas y a tenerlas en cuenta para la dinámica del diálogo
- *“Construyamos un mundo donde quepan muchos mundos”* Eduardo Sandoval

## HORIZONTALIDAD DEL DIÁLOGO

- Ver siempre a la otra parte del conflicto como un sujeto que merece ser escuchado, (igual que yo), que merece que sus opiniones, sus aportes sean respetados y tenidos en cuenta para la construcción de consensos

# PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL DIÁLOGO SOCIAL DESDE LA PGN

---

## PARTICIPACIÓN EFECTIVA

- Cuando las convocatorias vinculan al diálogo social no sólo a las partes del conflicto, sino también a otros actores que se hayan visto afectados
- Cuando las metodologías de trabajo que adopte el espacio de diálogo permiten que las voces de todos los actores sean escuchadas y tomadas en cuenta

## EMPATÍA

- Quien está dispuesto a ponerse en los zapatos del otro
- Estar dispuesto a mostrarse de manera auténtica, a expresar lo que realmente es y piensa (respetando a los demás), permanecer en una actitud de aprendizaje

# PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL DIÁLOGO SOCIAL DESDE LA PGN

---

## RESPECTO A LA COMPLEJIDAD

- No existen fórmulas o recetas seguras para tratar a los conflictos y mucho menos soluciones rápidas o fáciles ante problemas que son profundos y pueden tener muchos factores en juego, no tenemos certeza si el diálogo social en sí mismo, bastará para solucionar en su totalidad un conflicto, pero si se contempla la complejidad inherente a las conflictividades se podrán conseguir mejores resultados, potencializando la construcción de paz y mitigando los impactos negativos

## *CRECE*

- Concreto, respetuoso, espontaneo, claro y efectivo



**¿CON CUÁL DE LOS ANTERIORES  
PRINCIPIOS SE HA SENTIDO  
FAMILIARIZADOS?**

**01**

**¿EN CUÁL DE LOS ANTERIORES PRINCIPIOS  
CREE QUE ES NECESARIO HACER ESPECIAL  
ÉNFASIS?**

**02**

**¿QUÉ OTRO PRINCIPIO  
ADICIONARÍA?**

**03**

# CONDICIONES MÍNIMAS PARA EL DIÁLOGO SOCIAL

---

SEGÚN SU PERCEPCIÓN,

**¿CUÁLES CREE QUE SON LAS CONDICIONES  
MÍNIMAS PARA QUE SE DE EL DIÁLOGO SOCIAL?**

\*LLUVIA DE IDEAS\*



## CONDICIONES MÍNIMAS PARA EL DIÁLOGO SOCIAL

---

“**ACOGER PRINCIPIOS BÁSICOS SOBRE  
EL DIÁLOGO SOCIAL**”

“**APORTAR IDEAS CLARAS, DEFINIDAS Y  
AJUSTADAS A LA TEMÁTICA**”

## CONDICIONES MÍNIMAS PARA EL DIÁLOGO SOCIAL

---

**“ ESCUCHAR Y RECONOCER A LOS  
DIFERENTES INTERLOCUTORES ”**

**“ LAS DISCUSIONES TENDRÁN LUGAR  
SOBRE LO FUNDAMENTAL ”**

## CONDICIONES MÍNIMAS PARA EL DIÁLOGO SOCIAL

---

**“ LOS DISENSOS FORMAN PARTE DEL PROCESO Y DEBEN SER DOCUMENTADOS ”**

**“ GENERAR DIVERSAS OPCIONES DE DIÁLOGO ”**

## CONDICIONES MÍNIMAS PARA EL DIÁLOGO SOCIAL

---

**DEFINIR UN OBJETIVO  
MEDIBLE Y ALCANZABLE**

**IDENTIFICACIÓN DE VISIONES CONJUNTAS DE  
LOS PARTICIPANTES**

## CONDICIONES MÍNIMAS PARA EL DIÁLOGO SOCIAL

---

**IDENTIFICAR, ANALIZAR Y COMPRENDER EL PROBLEMA A PARTIR DE LOS APORTES DE LOS PARTICIPANTES**

**GENERAR EMPATÍA**

# CONDICIONES MÍNIMAS PARA EL DIÁLOGO SOCIAL

---

“

**CO-CREACIÓN**

”

“

**CULTURA DE DIÁLOGO**

”



# FACTORES DE ÉXITO DEL DIÁLOGO SOCIAL

---

CONOCIMIENTO DE LOS TEMAS A  
ABORDAR POR PARTE DE LOS ACTORES

IDENTIFICACIÓN CLARA DE UN  
OBJETIVO COMÚN

COMPROMISO

# FACTORES DE ÉXITO DEL DIÁLOGO SOCIAL

---

MANEJO DE LOS PRINCIPIOS DE  
DIÁLOGO Y GESTIÓN DE CONFLICTOS

COORDINACIÓN Y  
ASIGNACIÓN DE ROLES,  
RESULTADOS CONCRETOS

# FACTORES DE RIESGO DEL DIÁLOGO SOCIAL

---

REVISAR EL MOMENTO ADECUADO  
PARA INICIAR EL EJERCICIO DE  
DIÁLOGO

INTERESES PERSONALES DE  
ALGUNOS ACTORES QUE BUSCAN  
ALCANZAR BENEFICIOS  
PARTICULARES

BUROCRATIZACIÓN

# FACTORES DE RIESGO DEL DIÁLOGO SOCIAL

---

FALTA DE REGLAS Y  
OBJETIVOS CLAROS

CARENCIA DE METODOLOGÍA

# ¿QUÉ OTROS FACTORES CONSIDERARÍAN AGREGAR?

---

## FACTORES DE ÉXITO

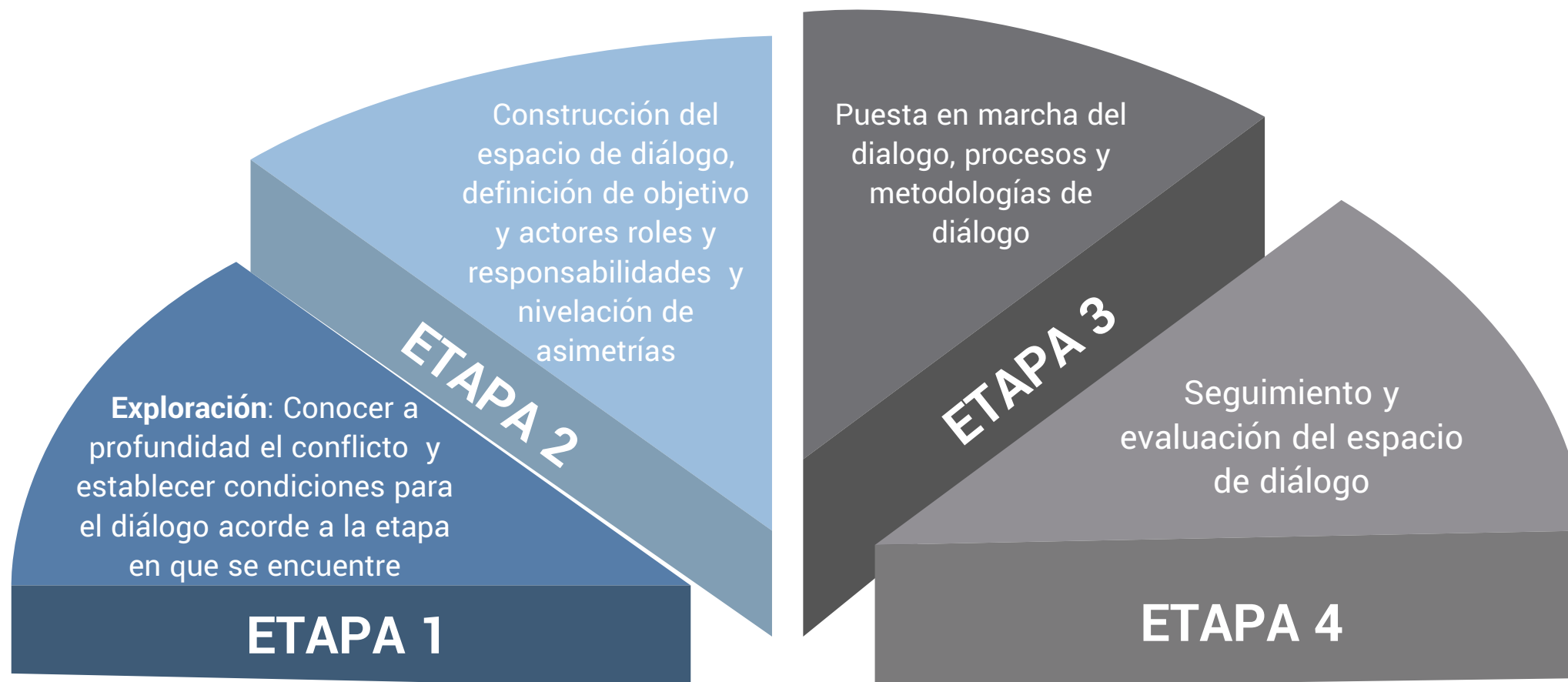
1. —
2. —
3. —

## FACTORES DE RIESGO

1. —
2. —
3. —

# ETAPAS DEL PROCESO DEL DIÁLOGO SOCIAL

---



# ETAPAS DEL PROCESO DEL DIÁLOGO SOCIAL

---

## EXPLORACIÓN

El espacio geográfico y el contexto en el que tiene lugar el conflicto

El objeto de disputa y sus causas

La identificación de las partes, sus intereses y actitudes

Los hechos que han ocurrido en torno al conflicto

Las posibles afectaciones actuales o potenciales del conflicto que han ocurrido en torno al conflicto

Se ha avanzado o no en la construcción de espacios de diálogo

# EXPLORACIÓN

## EL ESPACIO GEOGRÁFICO Y EL CONTEXTO EN EL QUE TIENE LUGAR EL CONFLICTO

- Se deben analizar las variables e indicadores señaladas en el módulo 2 de la Caja de Herramientas que permiten establecer el contexto en los campos económico, político, cultural, social e institucional

## EL OBJETO DE DISPUTA Y SUS CAUSAS

- Para determinar las causas del conflicto además de realizar las entrevistas individuales con representantes de cada una de las partes en conflicto, se sugiere desarrollar un grupo focal en el que se haga uso de la metodología de árbol de problemas



# EXPLORACIÓN

## LA IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES, SUS INTERESES Y ACTITUDES

- La actitud y el poder de cada una de las partes serán aspectos determinantes de las posibilidades de gestión o transformación del conflicto. Cuando hay un reconocimiento de este por las partes implicadas, siempre será más fácil entrar en una vía negociadora, mientras que la actitud elusiva da pie a que se produzca un agravamiento de las tensiones y, con ello, una escalada del conflicto

## LOS HECHOS QUE HAN OCURRIDO EN TORNO AL CONFLICTO

- El análisis de los hechos permite determinar no solo la evolución del conflicto, sino también el momento en que se encuentra el mismo, lo cual es determinante para establecer las estrategias y condiciones del diálogo

# EXPLORACIÓN

LAS POSIBLES  
AFECTACIONES ACTUALES O  
POTENCIALES DEL  
CONFLICTO QUE HAN  
OCURRIDO EN TORNO AL  
CONFLICTO

- Se debe observar no sólo que ha pasado a la fecha y cómo el conflicto ha afectado a las partes, sino también, en caso de que el conflicto continúe cuál podría ser su curso de acción y cuáles podrían ser las afectaciones potenciales en caso de llegar a intensificarse

SE HA AVANZADO O  
NO EN LA  
CONSTRUCCIÓN DE  
ESPACIOS DE  
DIÁLOGO

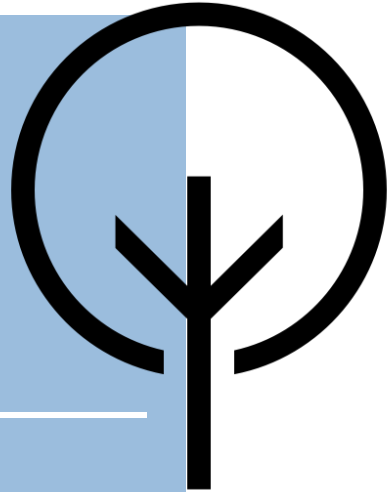
- El análisis a profundidad del conflicto deberá dar cuenta si ha avanzado o no en la construcción de espacios de diálogo y en caso de que se haya avanzado, determinar si se han adoptado algunas acciones para su resolución o transformación y si las partes han dado cumplimiento o no a lo acordado

# EJERCICIO:

---

Hagamos la exploración de una conflictividad: \_\_\_\_\_

- ESPACIO GEOGRÁFICO: \_\_\_\_\_
- OBJETO DE LA CONFLICTIVIDAD: \_\_\_\_\_
- ACTORES QUE PARTICIPAN EN EL CONFLICTO: \_\_\_\_\_
- ETAPA EN LA QUE SE ENCUENTRA EL CONFLICTO: \_\_\_\_\_



# ETAPAS DEL PROCESO DEL DIÁLOGO SOCIAL

---

CONSTRUCCIÓN  
DEL ESPACIO DE  
DIÁLOGO

Aspectos preparatorios

Convocar a los actores a participar en el espacio de diálogo

Definir el rol que jugará cada actor en el espacio de diálogo

# CONSTRUCCIÓN DEL ESPACIO DE DIÁLOGO

## ASPECTOS PREPARATORIOS

- Denominar el espacio de diálogo, definir el objetivo del espacio de diálogo y concertarlo entre las partes, establecer el lugar del espacio de diálogo, definir los mecanismos de convocatoria, establecer los procesos de documentación e información tanto interna, como externa

## CONVOCAR A LOS ACTORES A PARTICIPAR EN EL ESPACIO DE DIÁLOGO

- Identificar y convocar a: i) las autoridades, ii) las organizaciones sociales y de la sociedad civil y validar su legitimidad, iii) las mujeres, en especial a las mujeres rurales, mujeres indígenas y afrocolombianas y a la población LGBTI que sean parte del conflicto o que se hayan afectado por él, iv) los representantes o autoridades de los pueblos indígenas, afrocolombianos o Rrom parte del conflicto o que se hayan visto afectados por él.

# CONSTRUCCIÓN DEL ESPACIO DE DIÁLOGO

## DEFINIR EL ROL QUE JUGARÁ CADA ACTOR EN EL ESPACIO DE DIÁLOGO

- Todos los actores claves (institucionalidad nacional, regional y municipal, y sociedad civil: organizaciones sociales, academia, empresas), vinculados a un espacio de diálogo pueden tener un rol que dependerá de sus funciones legales, capacidad, poder o influencia

## TIPOS DE ROLES:

- Explorador: (precursor, tranquilizador)
- Convocador: (iniciador, defensor)
- Habilitador: (empoderador)
- Visualizador: (investigador)
- Garante: (fiador)
- Facilitador
- Unificador: (aglutinador)
- Legitimador: (endosador)
- Potencializador: (persona que desarrolla)
- Monitor: (verificador)
- Implementador: (persona que hace cumplir)
- Reconciliador

# EJERCICIO:

---

¿QUÉ ROL JUEGA DESDE SU CARGO EN LA PGN?

01

¿QUÉ ROL JUEGA DESDE SU  
ORGANIZACIÓN?

02

¿DESDE QUÉ OTRO ROL CREE QUE PODRÍA  
APORTAR AL DIÁLOGO SOCIAL?

03

# ETAPAS DEL PROCESO DEL DIÁLOGO SOCIAL

---

PONER EN MARCHA  
EL ESPACIO DE  
DIÁLOGO

Negociación

Mediación

Método de construcción de consensos



# PONER EN MARCHA EL ESPACIO DE DIÁLOGO

---

## NEGOCIACIÓN

- La negociación tiene el fin de resolver intereses u objetivos diferentes, contrapuestos, incompatibles o excluyentes, no es un proceso que permita suprimir esas diferencias, en muchas ocasiones imposible, sino en reducirlas al máximo buscando también el máximo de compatibilidades

## MEDIACIÓN

- En la figura de un intermediario, (persona u organización), que es aceptada por todas las partes y que actúa de forma imparcial y neutra, que ayuda a superar las diferencias y a encontrar puntos en común o nuevas perspectivas que permitan avanzar hacia la consecución de acuerdos satisfactorios

# CONSTRUCCIÓN DEL ESPACIO DE DIÁLOGO

---

## MÉTODOS DE CONSTRUCCIÓN DE CONSENSOS

- El consenso es un enfoque participativo para la toma de decisiones en el marco de la resolución de conflictos que permite mejorar las relaciones entre las personas participantes, aumentar la solidaridad y maximizar los resultados

**HABILIDADES PERSONALES PARA  
UN CORRECTO DIÁLOGO SOCIAL**

# OBJETIVO DEL MÓDULO

---

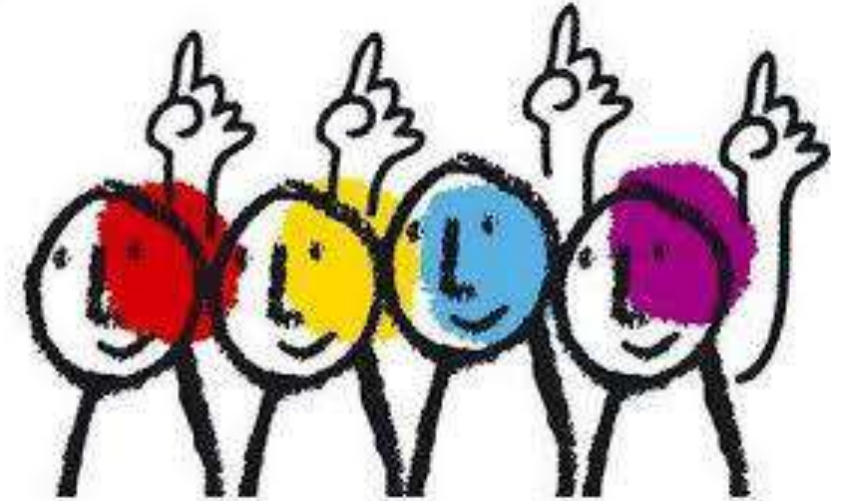
- Reconocer y sostener durante el dialogo social, la dignidad humana de todos los actores
- Reconocer en nosotros la doble dimensión, racional y existencial, como recurso para poner al servicio del diálogo posiciones , acciones y decisiones justas.
- Conocer las distinciones a nivel ontológico, (Lenguaje, cuerpo y emoción), necesarias para el autocontrol, el entendimiento y correcto enfoque de si mismo y de las personas que participan en el diálogo.
- Conocer del modelo de Comunicación no violenta, para la resolución de conflictos.
- Interiorizar la importancia de la construcción de confianza, entre los distintos actores en un dialogo social
- Utilizar la creatividad para generar mas, nuevas y mejores ideas y conceptos al momento de plantear soluciones y ser estratégicos en la búsqueda de los cambios esperados.

# ¿ Qué es diálogo social?

---

Retomemos el concepto:

- ❑ El diálogo social es un mecanismo de la democracia participativa. Es un derecho a la participación, que surge de reconocer la diversidad de intereses en la sociedad, y que permite construir condiciones favorables en desarrollo humano, económico y social.
- ❑ El diálogo social requiere del concurso de liderazgos colectivos e individuales, sociales, institucionales y políticos, del conocimiento del contexto y la generación de un espacio de confianza entre las partes, que permita el intercambio de información y análisis, para finalmente, llegar a la construcción de acuerdos.



¿Quién es  
usted frente  
al dialogo  
social ?

Formula del éxito en la comunicación:

$$V = (C + H) * A$$

Victor Kupperts

# Las 20 habilidades blandas más importantes



# 5 HABILIDADES FUNDAMENTALES PARA EL DIÁLOGO SOCIAL

---

---

SER

---

DIGNIDAD

---

COMUNICACIÓN

---

CONFIANZA

---

CREATIVIDAD



## Reconocimiento del

**Ser** como individuo compuesto por una doble dimensión humana, racional y existencial. El lugar de las decisiones y acciones justas

## Respeto y no

**discriminación:** Reconocer que todos los seres humanos tenemos un valor intrínseco, una dignidad sin importar nuestra condición de raza, género, etnia, nivel social o económico, religión etc.

## Comunicación efectiva:

Capacidad de generar empatía, escuchar, entender el lenguaje del otro con todos los sentidos, incluyendo el lenguaje no verbal y ser capaz de comunicarse de forma no violenta.

**Ser digno de Confianza:** Tener coherencia entre lo que se dice y lo que se hace , transparencia de actos, no tener doble agenda, conocer los límites y hacerlos manifiestos, no comprometerse más allá de lo que realmente se puede cumplir y cumplir lo que se compromete .

**Creatividad:** Actitud mental positiva, capaz de ver oportunidades y generar alternativas diversas a los problemas que a veces otros ni siquiera identificaron o soñaron, e ir más allá de lo establecido.

## HABILIDADES PERSONALES

- Conocimiento del SER ( Racional y existencial)
- Correcto manejo del lenguaje ( Actos del Lenguaje)
- Correcto manejo de las emociones
- Manejo de la corporalidad y las energías del cuerpo



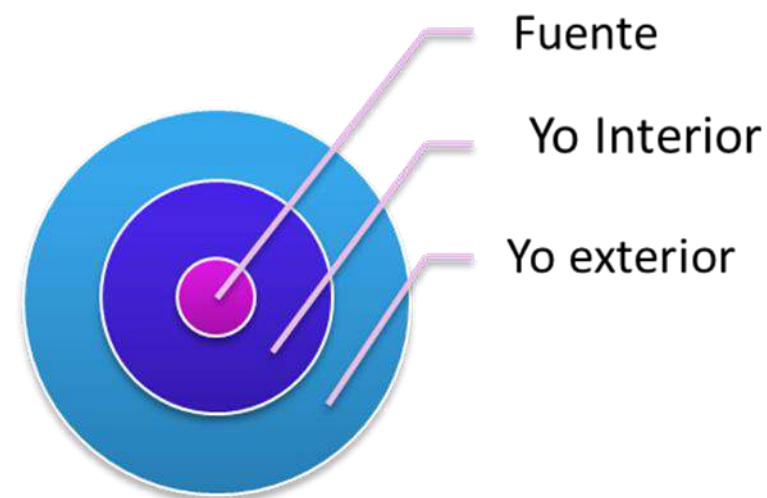
## HABILIDADES RELACIONALES

- Respeto por la dignidad del otro
- Empatía
- Escucha activa y técnicas de comunicación
- Comunicación no violenta
- Confianza y Creatividad



# RECONOCIMIENTO DEL VALOR INTRISECO DEL SER HUMANO

Somos la integración de dos dimensiones humanas: Nuestra dimensión racional o existencial y nuestra dimensión interior o esencial

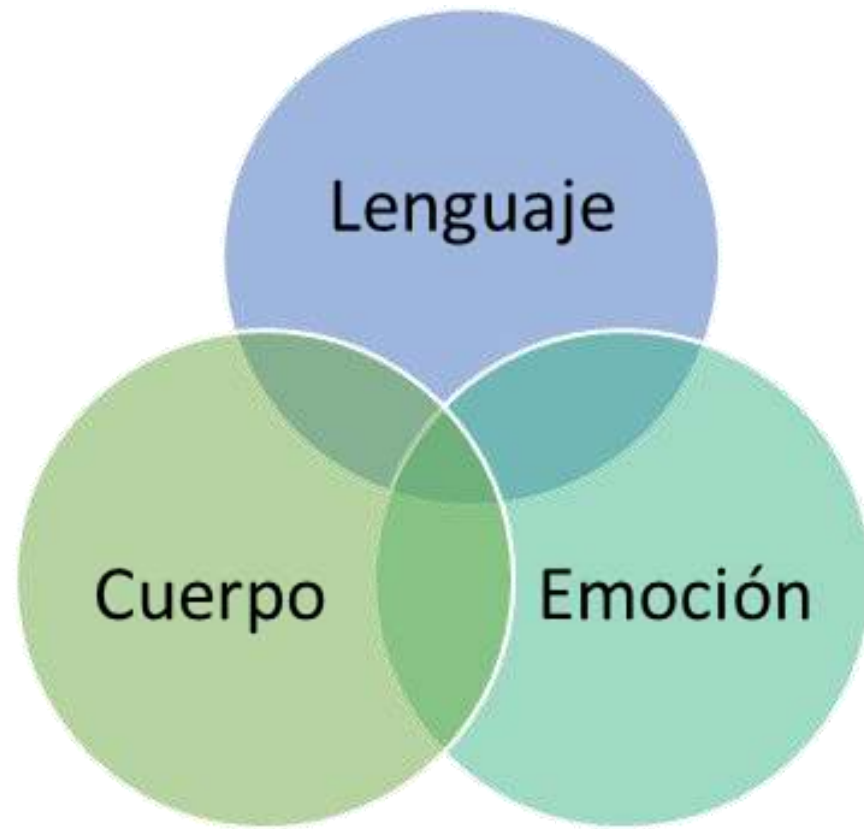
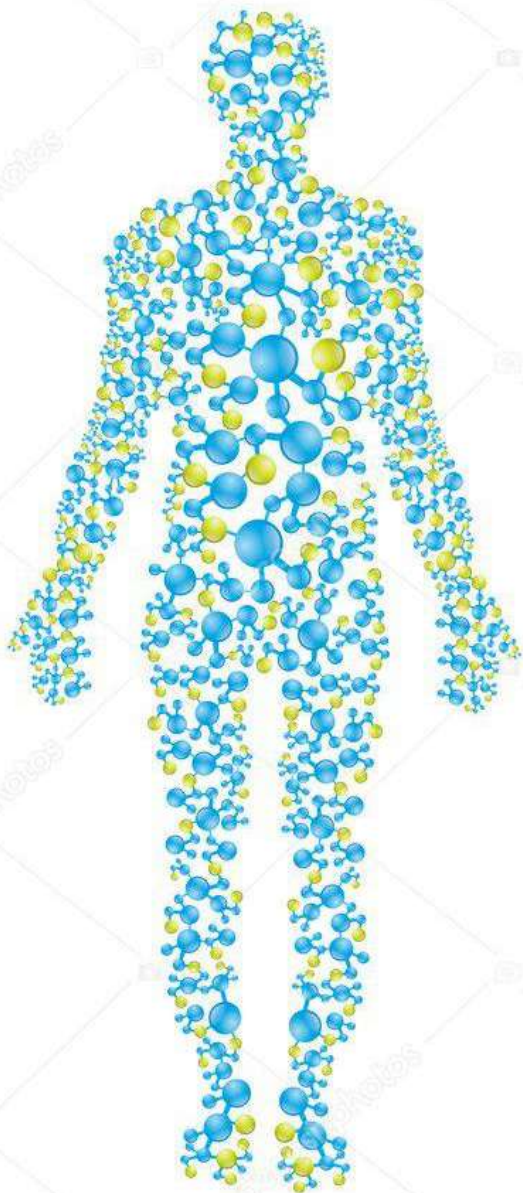


## Dimensión esencial – Yo profundo

Es aquella en nosotros que domina la sabiduría y la emoción interior. Es el llamado en nosotros a la unidad, a la armonía, a la coherencia y nos hace auténticos, creativos y proactivos. El lugar de las decisiones, las acciones, las palabras y las actitudes justas.

## Dimensión racional o

Son todos aquellos condicionamientos que de una u otra manera definen nuestras creencias y formas de actuar, y que heredamos de nuestro sistema social, familia, experiencias etc. Presencia del Ego.



La integración de la doble dimensión, se verá reflejada en la coherencia de los dominios E-C-L , permitiendo tomar conciencia de nuestras acciones, generar nuevas posibilidades y coordinar acciones efectivas, genuinas y productivas con los otros.

# ACTOS DEL LENGUAJE

---



# MANEJO DE EMOCIONES

---

Una emoción es una distinción que hacemos en el cuerpo y el lenguaje, para referirnos a un cambio a raíz de cierto acontecimiento. Las emociones están íntimamente ligadas al cuerpo, y se manifiestan produciendo relajación o tensión.

Las emociones determinan un papel fundamental en nuestra vida, en cuanto nos posibilitan o no la acción, es decir, nos predisponen para actuar y nos determinan un espacio de posibilidades desde el cual vemos el mundo y nos permite obtener unas acciones u otras.



# EL CUERPO Y LAS DISPOSICIONES AL MOVIMIENTO

---

- ❖ Los seres humanos tenemos una necesidad instintiva e inevitable de movimiento; Los movimientos son fuerzas básicas que emergen desde nosotros mismos y desde estas fuerzas básicas hacemos lo que hacemos.
- ❖ Conocer nuestras disposiciones al movimiento y saber interpretarlas proveen de la posibilidad de hacernos cargo de nuestra corporalidad, en el marco de la coherencia Cuerpo, Emoción y Lenguaje y realizar los cambios en nuestro actuar que sean necesarios.
- ❖ El origen de las disposiciones al movimiento está en el **Centro** y dependiendo de su intensidad se van alejando del mismo, estableciendo cuatro distinciones en la comunicación corporal: Estabilidad, Flexibilidad, Resolución, Apertura y Centramiento. Mantener la lectura de nuestro cuerpo en procesos de negociación, nos permite abrirnos a nuevas posturas frente a las situación que se afronte.



**“Es posible desarrollar respuestas efectivas en cualquier dominio de la vida.” - DIALOGO SOCIAL**

Se trata de hacer contacto con nuestro centro integral y conectar con el centro de las otras personas.

El centro del dominio del lenguaje es **el Silencio**, donde tenemos disponibles todas las formas de conversar, **la Aceptación** es el centro del mundo emocional donde podemos tener a la mano toda gama de emociones y **la Quietud Dinámica** es el centro corporal donde tenemos a la mano la expansión y la contracción de las disposiciones al movimiento.

La coherencia de los tres dominios (Lenguaje, Corporalidad y Emocionalidad) es imprescindible en la concepción del ser humano. Cuando se interviene alguno de ellos, se produce un cambio en los otros dos.





# RESPECTO Y NO DISCRIMINACIÓN

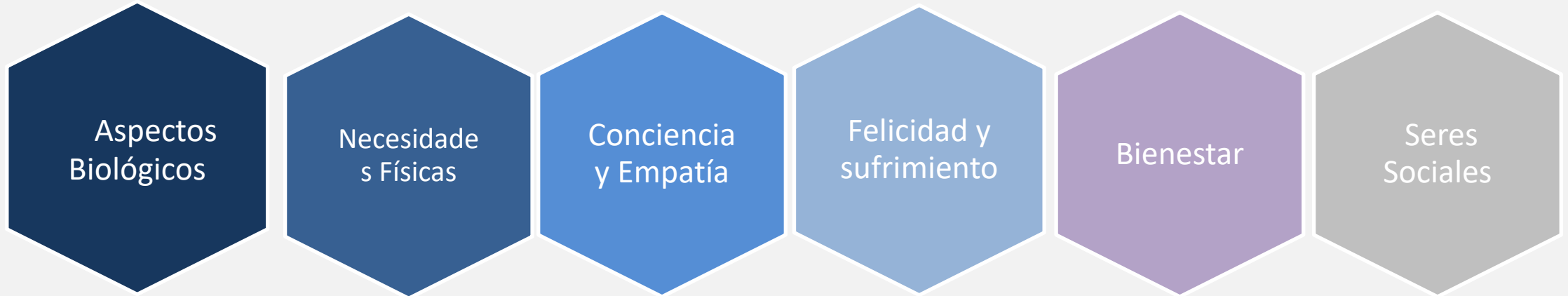
---

- Parte del reconocimiento de la dignidad de las demás personas, al reconocimiento del valor inherente al ser humano por el simple hecho de serlo, sin ningún tipo de condicionamiento por diferencias étnicas, de género, de condición social o cualquier otro tipo.
- El lograr esta conciencia implica que podamos identificar que cosas nos hacen diferentes y que elementos nos unen



# DIGNIDAD Y ETICA PARA TODO EL MUNDO

---



Habilidades Relacionales

# Tratados internacionales de no discriminación

---

Colombia reconoce los tratados de DDHH como parte en la Constitución Nacional y en su Artículo 13 establecer la no discriminación como principio,

La ley 1482 de 2011, modificada por la ley 1752 de 2015, sanciona penalmente actos de discriminación por razones de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones

• El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966),

• El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966),

• La Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (1965),

• La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (1979) y

• La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006).

# EMPATÍA

---

La empatía es la habilidad de poder compartir, detectar y lograr comprender lo que otra persona puede llegar a sentir y sus necesidades



Una persona empática es una persona que logra:

- ✓ Ser consciente de que los demás pueden observar y pensar de una forma muy distinta.
- ✓ Reconocer las emociones que pueden llegar a sentir otras personas
- ✓ Ponerse en el lugar del otro para poder conocer y saber lo que realmente están pensando y sintiendo o anticiparse a ello.

Es importante procurar el conocer los límites, capacidades, y necesidades emocionales de las personas con quienes se dialoga y conocer a cada persona a fondo en lo posible.

# EL ARTE DE ESCUCHAR

---



- Percibir a través de los múltiples sentidos (cognitiva e intuitivamente)
- Comprender lo que la otra persona está diciendo en su lenguaje verbal ( lo que se dice, el tono en que se dice), como no verbal ( gestos, movimientos)
- Prestar mucha atención a los argumentos.
- Escuchar implica un acto interpretativo, propio de los seres humanos. Estas interpretaciones se producen en el ámbito de lo que somos, de lo que podemos ver, de nuestras creencias, de nuestros juicios y nuestros paradigmas.
- Mantener una atención enfocada sobre la persona, “más allá de las palabras”.

# NIVELES DE LA ESCUCHA INTUITIVA

---

**Nivel 1-** El que escucha pone más atención a sus propios juicios y opiniones y se guía por su propia agenda, el foco está en las propias emociones e interpretaciones y hay prácticamente una pregunta ¿qué significa lo que me están diciendo para mí? Es decir se está centrado en un dialogo interior.

**Nivel 2-** Parte de la escucha efectiva es prestar atención con todos los sentidos a lo que escuchamos. Se extiende más allá de nuestra inteligencia a nuestras emociones y sensación física. No se trata de magia, sino más bien de la forma en que funciona nuestro cerebro como ya ha sido demostrado por la ciencia.

**Nivel 3 -** . En este nivel se escucha con conciencia. Se identifican emociones a un nivel más profundo. Se escucha a 360°, recibiendo información de todas partes al mismo tiempo. En este nivel se incluye todo lo que se puede observar con los sentidos, lo que se ve, se huele, se siente, sensaciones táctiles tanto como las sensaciones emocionales. Incluye la acción, la no acción y la interacción. El beneficio de este nivel es un mayor acceso a la intuición.

# COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

---



- Habilidad de hablar y escuchar desde el corazón, sinceramente, y conectarnos con nosotros mismos y con otras personas de una manera que permita que aflore una solución efectiva y natural para todos. (Marshall Rosenberg, 2016)
- Expresarse de un modo natural (cuando el corazón renuncia a la violencia -Gandhi), entendiendo la palabra violencia como nuestra actitud al hablar en el uso de palabras que ofenden o hieren no solo a los demás, sino también a nosotros mismos, y que no posibilitan una discusión efectiva acerca de lo que necesitamos, en donde priman los intereses personales o del ego, antes de la resolución efectiva para todos.
- Habilidad relativa al uso del lenguaje y la comunicación que refuerza nuestra capacidad de seguir siendo humanos incluso en las condiciones más extremas.

# PASOS DE LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

---

1- Observar sin evaluar

2- Identificar y expresar sentimientos

3- Reconocer las necesidades detrás de los sentimientos

4- Peticiones consistentes



# CONFIANZA

---



- Es la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación.
- En el marco del diálogo social el proceso de construcción de confianza es gradual y se solidifica a medida que las partes negociadoras proponen pequeñas cosas sobre las cuales las partes enfrentadas pueden ponerse de acuerdo (Lederach, 2016) y dan pruebas de transparencia y buena fe en sus actuaciones y discusiones.
- Es un proceso progresivo mucho más exigente que un proceso de construcción de confianza interpersonal, pues en los conflictos se está partiendo del diálogo con una contraparte a la que percibimos como enemiga, contraria a nuestras ideas, intereses u objetivos, y de la que por contrario lo que esperamos es que nos defraude
- Sin embargo al entrar en un proceso de diálogo esta visión del otro como contraparte se deber ir modificando paulatinamente al encontrar puntos de encuentro que permita a las partes verse los unos a los otros como iguales bajo el reconocimiento de la dignidad

# PASOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE CONFIANZA

---

1- Encuentro de puntos en común como partida para el dialogo

2- Interesarse en conocer al otro, sus ideales, su forma de vida, sus objetivos

3- Construcción de una agenda de diálogo , evitando agendas paralelas

4- Transparencia en el manejo de la información.

5- Transparencia en el manejo de la facilitación

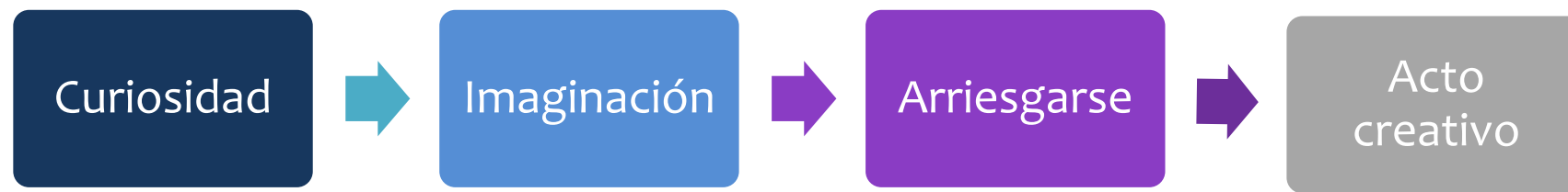
# CREATIVIDAD

---

Es la capacidad de generar más, nuevas y mejores ideas o conceptos, es decir, ideas con valor, que luego se pueden aplicar en varios campos a través de distintos lenguajes.

En el marco del diálogo social, el cambio social constructivo se logra a través de la creatividad, al indagar y responder preguntas tales como:

- ✓ **¿Cómo podemos ser estratégicos en la búsqueda de los cambios esperados?**
- ✓ **¿Cómo generar puntos de inflexión a una situación que realmente marquen la diferencia?**



## OPCIONES ORIENTADORAS PARA EL DESARROLLO DE LA CREATIVIDAD:

- Grupos para realizar lluvia de ideas
- Investigar experiencias similares – ¿que han hecho otros?
- Complementar mi idea con proyectos innovadores
- Trabajar en equipo

