

El diálogo

Herramienta de comunicación y de resolución de conflictos

Sábado 20/08/2016, por [Ángels Varó Peral](#)

El diálogo nos permite encontrar soluciones, negociar salidas y llegar a entendernos. También nos sirve para reforzar y compartir puntos de vista. Se trata de una herramienta básica en nuestra convivencia cotidiana.

El diálogo es más que hablar, implica sobre todo exponer las ideas de forma coherente, escuchando, respetando y comprendiendo el punto de vista del otro/a.

El diálogo: herramienta de comunicación

Un diálogo es una herramienta de comunicación oral o escrita entre dos o más personas que se transmiten mensajes alternativamente.

Las habilidades dialógicas las manifestamos mediante la comunicación verbal y la no verbal. Para ser socialmente hábil hay que aprender a captar los mensajes de la comunicación no verbal.

Son **conductas verbales**: Las palabras empleadas, el tono en que las decimos, la fluidez, el ritmo, la velocidad...

Son **conductas no verbales**: las expresiones de la cara (la mirada, la sonrisa...), la distancia entre las interlocutoras, la gesticulación, la postura de nuestro cuerpo... Estas variables hacen que una misma palabra pueda tener diferentes significados.

Actividad 1: Escribe un resumen o síntesis del siguiente texto (extensión mínima: 5 líneas)

La comunicación no verbal ayuda a interpretar todos aquellos mensajes que no se expresan con el lenguaje verbal y que de una u otra manera tienen incidencia en la comunicación verbal. Con mucha frecuencia se presentan problemas en la comunicación, se dice más de lo que se cree y menos de lo que se piensa; pero, ahí está la paradoja, también se dice mucho más de lo que se piensa, con los gestos y las posturas, sobre todo en aquellos inadvertidos que se manifiestan en microsegundos y que transmiten una impresión tan fugaz como penetrante.

La comunicación no verbal ... Puede servir para repetir, contradecir, sustituir, complementar, acentuar, o regular la comunicación verbal, a través de las emociones mediante señales que la identifican tales como: expresiones faciales, postura, posición, espacio, actos explícitos y gestos, que muestran y regulan el comportamiento del individuo. Muchas expresiones faciales al parecer no son aprendidas sino universales en el ser humano. El resto del cuerpo también transmite mensajes mediante su posición y postura, un lenguaje llamado "lenguaje corporal".

Psicóloga, Lillyam Restrepo Sánchez, Universidad Antonio Nariño, Facultad de Psicología,
Medellín 2000

El diálogo: la herramienta más poderosa para la resolución de conflictos

El diálogo es la única dinámica efectiva y eficaz en la resolución de conflictos, la expresión de respecto de la dignidad del ser humano. El diálogo genera la comunicación entre los oponentes. Todo el mundo tiene una parte de la verdad, y de la conjugación de todas estas partes, mediante el diálogo, se puede llegar a resolver los conflictos sin el uso de la fuerza.

El diálogo es la expresión de respecto a la dignidad del ser humano. El diálogo es la herramienta más poderosa en la resolución de conflictos. De hecho, es la única dinámica efectiva y eficaz, la única herramienta para una resolución justa. Los conflictos no los solucionan las armas.

El diálogo genera la comunicación entre los oponentes. Un elemento esencial y primario del diálogo es saber escuchar. Es fundamental entender la parte de la verdad que puede haber en las palabras del oponente. Todo el mundo tiene una parte de la verdad. De la conjugación de todas

estas partes emana la «verdad completa» y, así, la solución del problema.

En la resolución de conflictos, el diálogo es la vía contraria al inmovilismo, una estrategia que suele traer violencia y desconfianza. Desde posiciones no violentas y de respeto a los derechos humanos, se tiene que procurar la inclusión de todas las opciones y el diálogo entre todas las partes.
[1]

Actividad 2: Lee atentamente el texto anterior. En pocas palabras, dice que el diálogo es la herramienta más poderosa para resolver los conflictos. Y tú, ¿qué piensas? ¿Es más poderoso el diálogo que la violencia para resolver los conflictos? Escribe tu opinión (extensión mínima: 10 líneas)

Actividad 3 El [vídeo](#) "Diàleg" nos dice que es mejor dialogar que hacer uso de la fuerza para entendernos. ¿Nos dice algo más? Vamos a hacer una interpretación del contenido del vídeo mediante un diálogo oral

Notas

[1] Sacado de "El diálogo, la herramienta más poderosa para la construcción de la paz". Foro Barcelona 2004