

Los 5 Principios del Diálogo Appreciativo

Prof. Pedro Castellano-Masías

Escuela de Postgrado - UPC

Artículo presentado para su publicación en la Guía del Capital Humano 2009.

San Isidro, 04 de Mayo de 2009

Los desafíos que enfrentan las organizaciones y las personas que comparten la aventura de crear y entregar productos, bienes y servicios, para la comunidad; son numerosos y hasta urgentes. En este artículo discutiremos los principios del diálogo apreciativo para facilitar el desarrollo de procesos democráticos y participativos en las empresas, que se orienten de manera positiva y optimista (Cooperrider, D.; Csikszentmihalyi, M.).

El diálogo apreciativo parte de la creencia de que las personas pueden mejorar, crecer, iluminarse y transformarse con libertad. Esta creencia es conocida como el Principio Construccionalista por su referencia al supuesto de que la realidad humana es resultado de un proceso de construcción social y que no está determinada por leyes naturales o genes independientes de la libertad y creatividad de las personas. Sobre esta base, de fe en el potencial humano para el cambio el diálogo apreciativo propone una metodología de apoyo y soporte al proceso de cambio de la persona y de sus organizaciones.

Por otro lado tenemos en el diálogo apreciativo el Principio de Simultaneidad. Este principio nos dice que la búsqueda y el cambio se dan de manera simultánea. En el mundo humano la sola búsqueda genera cambios en la persona y tal vez incluso en los grupos y la sociedad. Si nos imaginamos que somos contratados para investigar sobre la comunicación informal en una empresa. Podríamos llegar a la oficina y empezar a hacer preguntas y a anotar las respuestas de cada persona, ante ello se generarán dudas, inquietudes, se reevaluarán las respuestas y la conciencia que tiene cada uno de la situación actual puede modificarse de manera significativa. El Principio de Simultaneidad nos alerta de la importancia del sentido de las preguntas que hacemos en nuestra indagación ya que preguntas que indaguen por algo negativo podrían afectar de manera negativa; mientras que las preguntas positivas afectarían de modo positivo.

El Principio Poético, por otro lado, nos informa con claridad del supuesto de que el ser humano es libre. Muchas personas asumen que la libertad es un valor y hasta un derecho; sin embargo asumen que las personas no pueden cambiar y que su conducta y desarrollo está sujeto a condiciones genéticas. El Principio Poético nos recuerda que el ser humano es más como un libro de poemas a ser escrito por el personal que como una máquina que actúa en respuesta a leyes naturales y genes sin que se deje espacio a la libertad y creatividad humanas. De manera similar, la historia de las organizaciones no estaría determinada por un diseño racional; sino más bien por los sueños y voluntades de sus miembros. La vida y las opciones de las organizaciones no estarían determinadas a su sujeción a las normas de una supuesta racionalidad organizacional.

Muchos lectores conocen el Principio Anticipatorio como el “Efecto Pigmalión” o las “Profecías Autocumplidas”. La teoría de las profecías autocumplidas hace referencia a la capacidad que tenemos las personas de convertir en realidad nuestras expectativas. Cuando asumimos que algo nos va a salir bien solemos hacer nuestro mejor esfuerzo y nos mostramos con la seguridad que facilita de muchas maneras que logremos el objetivo propuesto. La anticipación que se auto-realiza debe ser en lo posible positiva ya que funciona también en sentido negativo. Si crees que no puedes, no podrás (Dr. Christian Barnard); pero si crees que puedes, podrás lograr grandes cosas.

En el mismo sentido el famoso Walt Disney dijo que “si puedes soñarlo, puedes hacerlo”; es decir, el ser humano en uso de su libertad y de su creatividad tiene inmensos poderes de realización que demandan de muchas competencias, siendo la primera la capacidad de creer en sí mismo, la capacidad de creer que puede lograr sus sueños, de creer que tiene derecho a soñar en futuros diferentes que le resulten deseables y de transformar las condiciones actuales para hacer su sueño realidad. Esta actitud de facilitar la creación de realidades mejores sobre la base de la anticipación optimista se conoce como el Principio Positivo, considerado como un poderoso generador de optimismo.

PCM/.