

# El poder del diseño

El diseño es algo de lo que ya he hablado en otros artículos de este blog: diseño aplicado como seguridad en dispositivos médicos, la relevancia de aplicar técnicas de diseño accesibles,... Sin embargo, el diseño no solo se limita al ámbito tecnológico. Todas las personas diseñamos. Diseñamos como queremos que sea nuestra vida en el futuro, diseñamos como queremos que sea nuestra casa, diseñamos como queremos que sea nuestra familia,...

Nos pasamos la vida diseñando y cuando se trata de conversaciones, en cambio, solemos dejar que la improvisación predomine.

Diseñar conversaciones resulta importante para poder alcanzar nuestros objetivos. Manteniendo mejores conversaciones generamos emociones más positivas tanto a nivel individual como social que permiten obtener relaciones interpersonales de mejor calidad.

Es por ello que resulta necesario adquirir competencias conversacionales para lograr nuestro bienestar tanto en el ámbito personal como en el profesional.

## **¿Pero qué es una conversación?**

Tal y como lo define la RAE, [1] una conversación es la “acción y efecto de hablar familiarmente una o varias personas con otra u otras”. No obstante, esta definición resulta bastante pobre.

Una conversación no es solo un intercambio de ideas, sino que constituye una actividad comunicativa en la cual destaca su función socializadora. Las conversaciones nos permiten a las personas socializar y desarrollarnos tanto individualmente como socialmente.

Una conversación no consiste en atacar o en dar por supuesto el punto de vista de las demás personas. Una conversación es más una multiplicación de ideas en la que predomina el concepto de nosotros frente al concepto de uno mismo. [2]

Detrás de las conversaciones verdaderas no hay ganadores ni perdedores sino que hay personas que interactúan.

### **¿Y cómo diseñamos estas conversaciones?**

Para poder mantener mejores conversaciones, estas tienen que estar correctamente **estructuradas**, es decir, requieren de una argumentación sólida. Debemos conocer el mensaje que queremos transmitir para poder estructurar las conversaciones de tal forma que el mensaje quede claro y no resulte ambiguo.

Además, las conversaciones requieren de **empatía**, es decir, ponernos en el lugar de los demás interlocutores. Gracias a la empatía se pueden estructurar las conversaciones de tal forma que no resulten ofensivas, se puede elegir el mejor momento en el cual mantenerlas,...

Según la escritora y presentadora Celeste Headlee, [3] estas son las 10 claves para poder mantener una buena conversación:

1. Debemos concentrarnos en la conversación y hacer sentir a los demás que estamos ahí, es decir, que nos interesa lo que nos están contando.
2. No debemos ser intransigentes.
3. Debemos pensar en el quién, el qué, el cómo, el cuándo y el porqué a la hora de diseñar nuestras conversaciones.
4. Debemos respetar el ritmo de la conversación.
5. Si no sabemos que significa algo o no hemos entendido algo, tenemos que decirlo.
6. No debemos comparar nuestra experiencia a la de los demás. No consiste en demostrar lo genial que somos o lo mucho que hemos sufrido.
7. Aunque a veces resulte complicado, no debemos repetirnos.

8. No debemos enredarnos. Esto va unido a lo mencionado previamente: tenemos que estructurar las conversaciones para no perder el hilo conductor de lo que queremos transmitir.
9. Debemos escuchar atentamente lo que exponen los demás.
10. Debemos ser breves. Como dice el refrán lo bueno, si breve, dos veces bueno.

Estamos todo el tiempo comunicándonos, incluso cuando estamos en silencio. El lenguaje verbal, el lenguaje gestual, ... son distintas formas de expresarnos. Sin embargo, resulta importante equilibrar las dos principales etapas de la comunicación: la escucha y el habla. Si mantenemos conversaciones internas mientras dialogamos con otros, seguramente que perdamos información que pueda ser relevante o dejemos de percibir cómo están recibiendo nuestros mensajes las demás personas.

El habla resulta una forma de interacción más natural para las personas que la interacción con el ratón. Las personas nos sentimos más cómodas hablando que haciendo click ya que esta es la forma inherente que tenemos los seres humanos de comunicarnos.

Marketing conversacional, Interfaces Conversacionales,... cada vez son más los ámbitos en los cuales se aplican todos estos conceptos. Y esto es debido al poder que tienen las buenas conversaciones y para las cuales el diseño previo resulta fundamental.

Y hasta aquí el post de hoy, espero que os haya gustado.

iHasta la próxima!

## **Referencias**

[1] <<Conversación>>, RAE, acceso el día 26 de diciembre del 2019, <https://dle.rae.es/conversación>

[2] <<El poder de una conversación. Álvaro González Alorda>>, Youtube, acceso el día 26 de diciembre del 2019, <https://www.youtube.com/watch?v=tW0elgW7SZY>

[3] <<10 ways to have a better conversation>>, Ted, acceso el día 26 de diciembre del 2019, [https://www.ted.com/talks/celeste\\_headlee\\_10\\_ways\\_to\\_have\\_a\\_better\\_conversation](https://www.ted.com/talks/celeste_headlee_10_ways_to_have_a_better_conversation)