

DESDE EL



# El World Café o el arte de la conversación para innovar

#Capacitación

## Luz María Lefort Botello

La era del conocimiento está en pleno movimiento. Los líderes reconocen que el intercambio esencial de aprendizaje y conocimiento ocurre por medio de las relaciones informales y las redes de conversación. La función de dichos guías incluye convocar y albergar conversaciones colaborativas dentro de diversos tomadores de riesgos para explorar las cuestiones medulares y posibilidades emergentes.

Los espacios comunitarios y oficinas actuales están diseñados en forma flexible para invitar a la reflexión individual y colectiva, así como a la fertilización y cruce de ideas.

Las computadoras personales están dando lugar al cómputo interpersonal. Miembros a través de las fronteras geográficas pueden tener acceso a bases de conocimiento comunitario, incluyendo un banco de recursos de contribuciones personales únicas, intereses y áreas de conocimiento. Las tecnologías colaborativas permiten a la gente compartir preguntas y descubrimientos, involucrarse en un intercambio vivo para desarrollar estrategias innovadoras.

En 1995 un grupo pequeño de líderes de negocios y académicos se encontraba en la casa de Juanita Brown y David Isaacs, en Mill Valley, California. Debido a la lluvia, las dos docenas de participantes que se encontraban ahí formaron espontáneamente conversaciones en una mesa pequeña e íntima sobre las preguntas que los habían reunido, y registraron sus ideas en servilletas de papel.

Periódicamente interrumpían estas conversaciones para intercambiar las ideas anotadas y hacerlas circular, profundizar en ellas y conectarlas. La recolección de las conversaciones de la mesa les permitió notar los patrones emergentes en su pensamiento, que luego enriquecieron las rondas subsiguientes de conversación. A lo largo de la mañana, el innovador proceso que improvisaron dio lugar a una experiencia de inteligencia colectiva que transformó la profundidad, el alcance y la calidad de su colaboración. Ninguno de ellos imaginó que estaban creando una forma innovadora de comunicación; habían descubierto el World Café.

Desde esa lluviosa mañana, decenas de miles de grupos han adoptado con entusiasmo el enfoque de World Café para practicar el diálogo estratégico, la participación de múltiples partes interesadas, la colaboración multigeneracional y la acción cooperativa.

Mediante este esfuerzo colectivo se descubrieron e implementaron enfoques innovadores para problemas críticos en negocios socialmente responsables, salud, educación, protección ambiental, bienestar social, resolución de conflictos, desarrollo sostenible y muchos otros campos.

¿Su éxito? La simplicidad y el poder del proceso y los principios que lo sustentan.

La conversación del World Café es una forma intencional de crear una red viva de comunicación en torno a asuntos que importan.

Cada acción que tomamos se basa en una conversación. En las organizaciones, la conversación es el medio por medio del cual estructuramos y coordinamos nuestras actividades. Las conversaciones producen patrones de comportamiento de corta o larga duración. Aprender a prestar más atención en nuestras conversaciones puede traer un grado mayor de coherencia entre lo que pretendíamos que ocurriera y lo que de hecho ocurrió como resultado de nuestras intenciones.

Piensa en todas las conversaciones que ocurren en una organización. En el curso de la vida diaria, los colaboradores se mueven de mesa en mesa llevando ideas y aprendiendo de las conversaciones. Las conexiones entre las ideas que se comparten en estas mesas dentro y fuera de la organización —y las acciones que emergen de esta red de conversaciones— ayudan a construir la base del conocimiento y a dar forma a su futuro.



### Principios básicos

- 1 Establecer el contexto.** Conocer el propósito y los parámetros de la reunión; quién debería ser parte de la conversación, qué temas o preguntas serán más pertinentes, etcétera.
- 2 Crear un espacio acogedor.** Uno que sea seguro y confortable. Cuando las personas se sienten cómodas y pueden ser ellas mismas, sus pensamientos, palabras y escucha se vuelven más creativos. En particular, considere cómo su invitación y su configuración física contribuyen a crear una atmósfera acogedora.
- 3 Explorar preguntas que importan.** El conocimiento emerge como respuesta a preguntas poderosas que sean relevantes para el grupo. Dependiendo del tiempo disponible y los objetivos, se puede explorar una sola pregunta o utilizar una línea de indagación más profunda (mediante varias rondas progresivas de conversación).
- 4 Alentar la contribución de todos.** Como líderes, somos cada vez más conscientes de la importancia de la participación, pero la mayoría de la gente no quiere sólo participar, sino quiere también

contribuir activamente a “marcar la diferencia”. En una reunión de café es importante alentar a todos a contribuir con sus ideas y puntos de vista y al mismo tiempo permitir que cualquiera que desee participar simplemente escuchando pueda hacerlo.

- 5 Conectar diversas perspectivas.** La oportunidad de moverse entre mesas, conocer gente nueva, contribuir activamente con su pensamiento y vincular la esencia de sus descubrimientos con círculos de pensamiento cada vez más amplios es una de las características distintivas del World Café. A medida que los participantes llevan ideas o temas clave a nuevas mesas, intercambian perspectivas, lo que enriquece grandemente la posibilidad de nuevos y sorprendentes descubrimientos.

- 6 Escuchar juntos patrones y percepciones.** La calidad de nuestra escucha es quizá el factor más importante, pues determina el éxito de un World Café. Al practicar la escucha compartida y prestar atención a los temas, patrones y

puntos de vista, comenzamos a sentir una conexión más grande con el Todo. Además de lo que se comparte, este tipo de atención flexible alienta a las personas a escuchar aquello que no se está diciendo.

- 7 Compartir descubrimientos colectivos.** Las conversaciones sostenidas en una mesa reflejan un patrón de totalidad que se conecta con las conversaciones de las otras mesas. La última fase del World Café, a menudo llamada “la cosecha”, implica hacer que este patrón de totalidad sea visible para todos en una conversación grupal más amplia. Invita a reflexionar unos minutos en silencio acerca de los patrones, temas y preguntas más profundas (experimentadas en las conversaciones de los grupos pequeños) y propicia compartir luego el resultado de dicha meditación con todo el grupo.

Al final, esta técnica considera la dinámica de la lluvia de ideas en un ambiente más informal. Finalmente, una variación sobre el mismo tema... pero con café o té.



Afianzando tu conocimiento, aseguramos tu futuro...

JCF | JÓVENES CONSTRUYENDO EL FUTURO (CDMX)  
PRESENCIAL | Fecha de Inicio: 29 de Abril

Programa de Certificación en  
Suscripción Vida Grupo (CDMX)  
PRESENCIAL | Fecha de Inicio: 7 de Junio

Diplomado Técnico en Seguros  
(Coberturas) (CDMX)  
PRESENCIAL | Fecha de Inicio: 7 de Junio

Diplomado Técnico en Seguros  
(Suscripción/Siniestros) (CDMX)  
PRESENCIAL | Fecha de Inicio: 7 de Junio

BINNAKLE El Juego de la Innovación (CDMX)  
PRESENCIAL | Fecha de Inicio: 11 de Junio

Taller de Grafoscopia (CDMX)  
PRESENCIAL | Fecha de Inicio: 5 de Julio

Imagen Profesional para Damas (CDMX)  
PRESENCIAL | Fecha de Inicio: 3 de Agosto

Síguenos en: [f](#) [t](#) [in](#) [e](#)

Instituto Mexicano Educativo de Seguros y Fianzas, A.C.

Vicente Guerrero No. 140, Col. Del Carmen Coyoacán, México 04100, D.F.  
Tels. 5659-2245, 5659-6513, 5659-0783

E-mail: josefina.magana@imesfac.com.mx  
claudia.murcia@imesfac.com.mx  
sandra.sanchez@imesfac.com.mx

[www.imesfac.com.mx](http://www.imesfac.com.mx)