

# RECOMENDACIONES PARA LA PRÁCTICA DEL DIÁLOGO



José Luis López Follegatti, en colaboración con  
William Zabarburú, Fanny Fernández, Paola Quiroz



The background of the page is filled with numerous overlapping speech bubbles in various colors including shades of red, orange, yellow, and pink. The bubbles vary in size and opacity, creating a dynamic and conversational atmosphere. The main title is contained within a prominent dark red speech bubble at the top center.

# **RECOMENDACIONES PARA LA PRÁCTICA DEL DIÁLOGO**

**José Luis López Follegatti, en colaboración con  
William Zabarburú, Fanny Fernández, Paola Quiroz**

## *Recomendaciones para la Práctica del Diálogo*

---

Primera edición: marzo de 2016

Tiraje: 1000 ejemplares

### **Autores:**

© José Luis López Follegatti, en colaboración con William Zabarburú, Fanny Fernández y Paola Quiroz

Correo: [joselo3020@gmail.com](mailto:joselo3020@gmail.com)

Web: [www.grupodialogo.org.pe](http://www.grupodialogo.org.pe)

Proyecto:

Promoviendo la Red Sudamericana de Diálogo en torno a la Minería y el Desarrollo Sostenible

La presente edición ha sido posible gracias al apoyo de CARE Perú mediante el proyecto Diálogo Sur financiado por la Unión Europea

CARE Perú: Gral. Santa Cruz 659 Jesús María. Lima

Correo: [opinion@care.org.pe](mailto:opinion@care.org.pe)

Web: [www.care.org.pe](http://www.care.org.pe)

Teléfono: 01 417-1100

### ***Diseño, diagramación e impresión***

Sonimágenes del Perú S.C.R.L

Av. 6 de Agosto 968, Jesús María, LIMA 11 – PERÚ

Teléfonos: 652-3444 / 332-3964

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2016-XXXXX

Se prohíbe la reproducción total o parcial de este libro, por cualquier medio o procedimiento, sin autorización previa y por escrito de los titulares del *copyright*.

“La presente publicación ha sido elaborada con la asistencia de la Unión Europea. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva de los autores y en ningún caso debe considerarse que refleja los puntos de vista de la Unión Europea”

# Contenido

<b>Presentación .....</b>	<b>5</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>6</b>
<b>¿De qué trata esta Guía? .....</b>	<b>7</b>
<b>1. Saber escuchar .....</b>	<b>11</b>
<b>2. Aprender a conocerse .....</b>	<b>17</b>
<b>3. Dialogar con la mente .....</b>	<b>23</b>
<b>4. Dialogar con la emoción .....</b>	<b>33</b>
<b>5. Dialogar con el cuerpo .....</b>	<b>41</b>
<b>6. Dialogar en las redes .....</b>	<b>49</b>
<b>7. La importancia del contacto directo en el diálogo .....</b>	<b>56</b>
<b>8. Algunas recomendaciones útiles para un buen diálogo .....</b>	<b>58</b>

# Presentación



# Presentación

El *Diálogo* se constituye en un tema de alta relevancia para la gobernabilidad y el desarrollo nacional en las siguientes décadas. Como estrategia clave para la construcción de la paz y de caminos respetuosos para procesar conflictos, el Diálogo ha sido relevado en los *Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas*, aprobados en 2015.

A pesar de los avances en construir mecanismos de transformación de conflictos sociales asociados a las industrias extractivas y la explotación de recursos naturales (mesas de desarrollo, monitoreo participativo del agua, consulta previa a poblaciones indígenas) el panorama nacional es de tensiones latentes y de alta desconfianza de la población en sus gobernantes y en el sector privado, situación que nos lleva a la necesaria reflexión de la importancia de la dimensión individual de los procesos.

CARE Perú, en el marco de la fase final del Proyecto “PROMOVIENDO LA RED SUDAMERICANA DE DIALOGO EN TORNO A LA MINERIA Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE” (Diálogo Sur), financiado por la Unión Europea en el periodo (2013-2015), presenta la herramienta de trabajo *Recomendaciones para la Práctica del Diálogo*, elaborado por José Luis López Follegatti y colaboradores, busca socializar enfoques y prácticas validadas, de utilidad para recrear los procesos de diálogo no solo en la minería, sino en la integralidad de las relaciones entre Estado, Sociedad y Sector Privado. *Saber escuchar, aprender a conocerse, dialogar en las redes, como la importancia del contacto directo*, son algunos de los capítulos del texto guía. Expresa el aprendizaje de 15 años de actividad del Grupo de Diálogo sobre Minería y Desarrollo Sostenible (GDMD5)<sup>1</sup>.

La Guía está orientada a facilitadores de espacios de diálogo en torno a conflictos sociales del sector público, de las ONGs, de la cooperación internacional y del sector privado. La real utilidad de esta material se plasmará en tanto sea herramienta para el mejor procesamiento de la conflictividad y para contribuir también a la perspectiva de la prevención.

Lima, marzo de 2016

**Roberto Elguera**

Proyecto Diálogo Sur-CARE Perú  
Coordinador

---

<sup>1</sup> [www.grupodedialogo.org.pe](http://www.grupodedialogo.org.pe)

# Introducción

La presente guía ofrece ideas sencillas y prácticas para cualquier persona que desea mejorar los diálogos que realiza cotidianamente en la relación con los demás. Aunque no parezca obvio uno aprende a hablar pero no necesariamente a dialogar. La misma requiere de una actitud que puede ser cultivada y ejercitada y una comprensión que le permita remontar las decenas de trampas que edifica nuestra mente para eludir nuestro autoconocimiento y el equilibrio mental emocional y corporal.

En el presente texto desarrollamos los siguientes temas: Una fundamentación sobre la importancia del diálogo, cómo se practica el saber escuchar, el aprender a conocerse, la práctica de tres diálogos: con la mente, con la emoción y con el cuerpo, el diálogo en las redes, la importancia del contacto directo en el diálogo y algunas recomendaciones útiles para un buen diálogo.

Cada tema es explicado a través de un relato, un conjunto de recomendaciones y de ejercicios. Además de dibujos que permiten que su lectura sea agradable y motivadora.

Agradecemos la valiosa colaboración de William Zabarburú, Fanny Fernández y Paola Quiroz que ha permitido que distintas habilidades y visiones enriquezcan el trabajo presentado.

La experiencia de los conflictos en la minería nos enseñó que el camino del diálogo tenía que ser retomado y renovado, y pronto entendimos que el mismo es importante en todo el tejido social e institucional de sociedades y gobiernos.

**José Luis López Follegatti**



# ¿De qué trata esta Guía?



Alvaro no podía cargar más con la culpa.



Si cuando ocurrieron los hechos, Carla no hubiera descargado toda su rabia contra él, todo sería diferente. Pero sus gritos se oyeron en toda la vecindad y ella, sin escucharlo, rompió las lunas del auto de Alvaro a pedradas. Un año más tarde el resentimiento los mantenía alejados. Alvaro quería acercarse a su hermana pero ¿acaso ella esta vez sí lo escucharía?



Aquella noche, cuando a Alvaro le tocó el turno de bailar el vals al inicio de la boda de Carla, él aprovechó la oportunidad para decirle al oído:  
- No fue mi culpa. Yo no atropellé a Michino. De todas maneras lo siento mucho.  
Carla escuchaba con cierto temor y conmovida le respondió también al oído:

- Sí lo sé hermano. Fue mi mamá quien me contó que fue otro el auto que atropelló a nuestro gato. Gracias por acompañarme en el día de mi boda.

Llegué a pensar que no vendrías porque seguías molesto conmigo por gritarte y arruinar tu auto.



Aquella noche Alvaro y Carla conversaron sobre sus diferencias. Grande fue su sorpresa cuando se dieron cuenta de que las reales razones que los alejaron eran una secuencia de malos entendidos. Como una bola de nieve que crece y crece, así se fueron sumando las interpretaciones equivocadas hasta que decidieron conversar.



*“Muchas de nuestras diferencias son una acumulación de malos entendidos que no se dialogan de forma oportuna.”*

## Reflexiones

¿Cuántas veces no le fue bien en una conversación?: Por un mal entendido, porque alzó la voz o se quedó callado, no supo explicarse, fue irónico e incomodó, no fue claro ante una pregunta, transmitió demasiada ansiedad, tartamudeó, se olvidó de decir algo importante, etc. En fin, la lista es larga y muchas veces no nos damos cuenta. Nos lo tienen que decir o solo nos percatamos después. Incluso pueda ser que nunca lo sepamos y ahí queda en la memoria de alguien que se sintió afectado.

Pero esto puede evitarse. Podemos saber cuándo nos equivocamos y así no repetirlo.

Un buen diálogo no impide que cometamos errores, pero con voluntad y buena intención podemos no repetirlo. Entonces nos sentiremos bien, seremos reconocidos y eso nos impulsará a ser mejores.





Pero tengamos en cuenta que cuando se conversa no solo se transmiten palabras, también entonación, emoción, apariencias detrás de la reiteración o el silencio, o postura corporal.

En el proceso de comunicación no sólo son las palabras las que impactan en la relación que se establece entre el emisor y el receptor. En un diálogo importan también el contexto -el momento y el lugar-, el canal por donde se transmite el mensaje -sea por el aire, las ondas o la fibra óptica u otro- y la cercanía o distancia entre quienes dialogan.

Importante de considerar son también los códigos en que se envía el mensaje, que así como pueden generar limitaciones y malas interpretaciones puede también ofrecer oportunidades inesperadas. Cada palabra o frase tiene diversos significados e interpretaciones.

*“Aprendamos a dialogar si deseamos mejorar la relación con los demás y por ende nuestra propia vida.*

# 1. Saber escuchar



# 1. Saber escuchar



Consuelo se sentía destrozada, no solo por aquella garantía que había firmado a favor de su amiga y que ahora tenía que asumirla, sino que este incumplimiento le pareció que fue intencional. Se encontraba traicionada por quién consideró su mejor amiga y con una deuda.

Por ello, cuando comenzó a conversar con Joaquín, su esposo, contándole lo sucedido, su desconsuelo fue peor.



Fue interrumpida para recibir críticas paternales, consejos y promesas de apoyo para asumir la deuda. Ella no quería eso, es más contaba con ingresos para pagarla.



- Yo solo quiero que me escuches por favor, nada más, solo escúchame. ¿Puedes hacerlo? Fue la respuesta a un sorprendido esposo que tal vez pensaba que las soluciones monetarias aplacarían los dolores de amiga traicionada de su esposa.

*Se trata de escuchar para saber, comprender, sentir a la otra persona poniéndose por un momento en su lugar.*

## Reflexiones

Escuchar nos cuesta. No queremos hacerlo con quien no coincide con nuestras ideas. Tampoco escuchamos si sentimos que quien habla nos hizo antes daño. A veces incluso no le creemos nada.

- Sólo esperamos que termine para propinarle la más furibunda respuesta y peor aún pagarle con la moneda de la indiferencia. Incluso, a veces, se suele decir:
  - *Ya hablaste, igual no te creo.*
  - *No puedo confiar en una persona como tú.*
  - *No me importa que demuestres eso que dices. Vas a perder tu tiempo.*
  - *Eres un mentiroso compulsivo. Nadie te va a creer.*
  - *Siempre estas inventando cosas. ¿Ahora con que excusa me vas a salir?*
- Cuando vemos a esa persona, una nube de calificaciones y juicios cae sobre la misma.
- Atrévete a escuchar a esa persona. Relajado, sin juicios previos y con una atención plena.
- Descubre lo que no se ve a simple vista. Asómbtrate con lo que encuentras. Comprende que existe más de un significado para el mensaje que recibes. Si descubres las diferencias sabrás tomar mejores decisiones.



- Cuando escuchas y observas con atención conectas o dejas una puerta que puedes abrir en otro momento.

## Recomendaciones:

- Ten siempre presente que las personas valoran que las escuchen. Escuchar facilita la comunicación.
- No se apresure, evite interrumpir, más bien si desea refuerce su atención con algunas frases que sean pertinentes tales como:
  - *Muy bien, me parece una buena idea.*
  - *Claro, está bien.*
  - *Caramba, no me digas.*
- Si desea reafirmar la comprensión de lo que escuchó puede parafrasear, es decir repetir la parte que de su diálogo considere importante. Unos ejemplos serían:
- Lo que tu quieres es que “no te envíen más mensajes reiterativos porque eso te desconcentra.” Me dices además que “vas a cumplir con lo que ofreciste en la fecha que acordamos y que esta vez no va a ocurrir lo que pasó la vez pasada...” Ok muy bien, estoy de acuerdo.
- Muchas veces hay que dejar que todo fluya de manera impensada y no planificada. Los diálogos que interesan aparecen repentinamente en medio de una conversación rutinaria. Lo importante en ese momento es saber escuchar para identificar aquello que te están diciendo y otorgarle el significado exacto que te brinde la oportunidad de aclarar, proponer o ahondar un entendimiento.
- Si tienes la costumbre de interrumpir todas tus conversaciones, si las palabras te sobran para opinar cuando quien habla aún no terminó de expresarse, si sientes que todos te miran cuando alguien está hablando como esperando a que hables, si te reconoces como muy hablador y te cuesta no interrumpir; esta mala costumbre puedes reeducarla. Repite mentalmente una y otra vez que esta vez escucharás con paciencia y ten a mano frases como:
  - *Disculpa, no interrumpo, te voy a escuchar.*
  - *Perdón, te escucho, continúa.*
  - *Me parece muy interesante lo que dices.*



- Recuerda siempre que a las personas les gusta contar los detalles, revivir el momento y volver a tener la emoción de lo que sucedió. Al relatar hechos del pasado encontramos la libertad y la tranquilidad para descubrir detalles que antes pasaron desapercibidos.
- El escuchar es un reto permanente para su paciencia. Sin embargo, si cultivamos el arte de esperar sin desesperar, podemos lograr grandes ventajas. Quién se mantiene en calma y sabe esperar logra lo que se propone. Pero cierto es que es muy difícil ser pacientes. Algunos momentos en que resistir y ser pacientes resulta una proeza:
  - Cuando nos sentimos incómodos.
  - Cuando nos dicen algo que nos causa indignación.
  - Cuando nos insultan, son burdos y agresivos con uno.
  - Cuando una persona o hecho nos produce un efecto emocional, físico y mental avasallante y difícil de contener.
- Entonces la paciencia hay que cultivarla, preparar el cuerpo, la mente y la emoción para que la misma se asiente, se apodere de uno. Sin embargo usted está



muy tenso o muy agotado y tiene una conversación importante, si puede postergarlo, háganlo, si no, no toque el tema.

Escuchar, es la manifestación más simple y poderosa de que usted está avanzando en su transformación personal.

- Si tiene una conversación incómoda, comienza a agotarse, y ya no quiere seguir escuchando, detenga la conversación un instante. Salga mentalmente de la escena y observe a la persona con quien conversa. Deje que aparezca su sentimiento de empatía y compasión. Sienta las dificultades, el dolor, las expectativas y el deseo de ser reconocido de su interlocutor. De esa forma comprenderá que eso que dice en su contra no lo siente de verdad y que vale la pena seguir escuchando para luego responder de la forma adecuada.
- A veces su incapacidad para escuchar con paciencia se debe a que está tenso o cansado, entonces haga lo siguiente:
  - Respire hondo tres veces.
  - Vaya a un lugar adecuado, cierre los ojos y, durante un minuto, siga el ritmo de su respiración. Pese al bullicio interno de su mente esta pequeña pausa lo puede ayudar.
  - Si la conversación a realizar será tensa, hablar previamente sobre otros temas y reírse es también algo que ayuda. Recuerde que todo lo que ahí se diga o se escuche no es definitivo y que las cosas siempre tienen una solución o un porqué. Si es así, será así. Muchas veces sucede que para la otra persona lo dicho u ocurrido no es tan grave como uno puede suponer.
  - Si siente que está perdiendo la paciencia y el control de sus emociones cuente de 10 a 0. Para realizar este ejercicio es necesario ponerse en pie (si es posible), colocar la espalda pegada hacia la pared o una superficie plana de manera recta, cerrar los ojos y empezar a contar 10, 9, 8, 7...0. Al inicio del ejercicio es necesario respirar hondo por la nariz y botar el aire por la boca, como si de botar los pensamientos negativos se tratase.
- En medio de una larga jornada de exposición o debate realizar ejercicios físicos puede ayudarte a mantener la mente relajada y alerta. Si no cuentas con el tiempo necesario para realizar ejercicios al aire libre puedes realizarlo en el espacio donde te encuentres. Solo necesitas un poco de tu música favorita y moverte según tu propio ritmo por espacios de tres a cinco minutos. Si piensas en una buena noticia o un hecho alegre será mucho mejor.

# 2. Aprender a conocerse



## 2. Aprender a conocerse



Fue Samuel quién se lo dijo. Luis tuvo que escucharlo y además creerle. Nunca dudó de su buen juicio ya que gracias a él empezó su ascenso en la empresa.

- Sabes Luis, en cierto momento me di cuenta que la traías contra Antonio. No sé si era envidia o celos. No sé cómo describirlo pero siempre le criticabas todo y fueron muchos meses. Ya parecía que nunca ibas a parar.

- Puras tonterías sacabas a relucir. ¿Recuerdas el día en que le dijiste antes de la junta de accionistas que usar bufanda con corbata era de muy mal gusto? El pobre de Antonio se puso rojo de la vergüenza. Otro día, cuando estábamos todos reunidos para la cena de aniversario, le criticaste el auto y dijiste que podría bien cambiarlo o mandarlo a pintar de nuevo. ¿Acaso no recordabas que acababa de llegar del campo donde había cerrado un buen negocio?



- La estocada final se la diste el día que anunciaron su ascenso. Sin piedad pusiste en duda su buen desempeño y le sacaste a relucir su reciente divorcio.

Luis escuchaba atento las palabras de Samuel. ¿Acaso sería cierto que estaba actuando ante todos como un adolescente sólo por molestar a Antonio?

Samuel continuó hablando:





- ¿Piensas que tus razones fueron justificadas para atacar a Antonio? Finalmente él se cansó y apenas pudo se nos fue con la competencia. Ahora ocupa el cargo de gerente comercial y su empresa está primera en la lista de Forbes.

- Debes saber Luis que en la Gerencia todos están molestos. Incluso algunos calificaron tu desempeño como mezquino y mediocre.

Las palabras de Samuel cayeron como sacos de plomo sobre el autoestima de Luis. ¿En qué momento sus "objetivas evaluaciones" se transformaron en "descalificadoras críticas"? ¿Cuándo convirtió sus conversaciones con Antonio en oportunidades para desatar su animosidad y su burla? ¿Cómo todos se dieron cuenta menos él?



Luis no tenía palabras ni frases para explicar y justificar su mal comportamiento. Cabizbajo repasaba en su mente los detalles que pudieron hacer que actuase de esa forma. ¿A lo mejor la brillantez de las exposiciones de Antonio había desatado el demonio de la envidia que todos llevamos dentro? ¿Quizás el carisma de Antonio le generó celos con respecto a la amistad del resto de sus colegas? ¿Por mala ventura él sentía que su esposa era menos bella que la de Antonio? Caramba... ¿en qué momento comenzó a crecer en su interior el fuego de la envidia hasta casi destruir públicamente su imagen profesional? La respuesta y origen de sus problemas recién comenzaba a evidenciarse.



*Escucha para conocerte, para darte cuenta cómo te ven y cómo te ves. La fuerza más poderosa para nuestro cambio interior es la relación con los demás.*

## Reflexiones

Una decisión no se produce solo por un acto racional, en ella interviene de manera determinante la emoción. No existe un razonamiento que nazca ajeno a una circunstancia emocional. Ambos no pueden desligarse. Ocurre que la presencia de lo emocional, en muchos casos, no es reconocida porque no es obvia ni visible. A veces es sutil, ambigua y cambiante.

Para ello uno tiene que saber cómo interactúan estos planos en cada uno de nosotros. Escucha para conocerte, para darte cuenta cómo te ven y como te ves. La fuerza más poderosa para nuestro cambio interior es la relación con los demás, queremos ser mejores para que nos vean bien y nos quieran, para que las personas estén bien porque las queremos, para que todos estemos bien.



## Recomendaciones:

Pero auto reconocerse no es fácil. La mente hace trampas. La emoción se hace invisible y el cuerpo no se sabe explicar. Diversos errores se cometerán una y otra vez. Esa es la forma cómo funcionan las personas cuando se relacionan. La clave es que esto te sirva para conocerte más cada día.



Evaluar bien si tu mente está agotada y entonces toma decisiones sobre las conversaciones a realizar. Uno tiene que saber los límites de su esfuerzo y regularlo. Existen circunstancias o momentos en que una emoción negativa se ha apoderado de uno, debes identificarla y saber de qué manera puedes actuar, para estar alerta y tomar las debidas precauciones. No parecerás sincero y actuarás con reflejos agresivos si no te das cuenta.

Si tu cuerpo ha absorbido todo tu *stress* y estas agotado y no lo quieres reconocer y sigues intentando comunicarte, ello no te ayudará, ante cualquier contratiempo perderás la paciencia, emitirás un doble mensaje y tu opinión solo atraerá más controversias.

Cuando tu ruido interior (tus pensamientos envueltos en tus emociones negativas) es muy fuerte y no logras alcanzar la concentración, prueba con la escritura. Dibujar o escuchar una música suave puede ayudarte en el acto de reflexionar. Si cerca de ti existe una persona de tu confianza que de manera presencial o virtual puede escucharte, aprovecha la oportunidad para reflexionar. Con este apoyo recrearás lo que te preocupa y sin darte cuenta encontrarás el punto de la reflexión deseada.

En nuestros procesos de reflexión solemos utilizar tres preguntas:

- ¿Quién soy?
- ¿Dónde estoy?
- ¿Qué quiero?

*Podemos afirmar que en lo más profundo de nuestro ser uno sabe quién es, dónde está o qué quiere. Por eso, si integramos estas preguntas a nuestra reflexión, el sentido de nuestra vida y existencia, así como nuestra trayectoria y legado puede ayudarnos a ingresar en un estado de reflexión.*

# 3. Dialogar con la mente





### 3. Dialogar con la mente



Frente al espejo repasó diez y hasta veinte veces su parlamento. Ahora no bastaba con aprenderse el texto de su monólogo de memoria y recitarlo con voz impostada y emoción. De fuentes cercanas y de confianza conocía que el director de esta nueva compañía teatral buscaba actores excepcionales. ¿Sería capaz de expresar en cinco minutos todo lo que aprendió durante 10 años de carrera como actor? Como la primera vez que pisó un tabladillo Víctor sentía que todo el cuerpo le temblaba. Tras saludar a los tres miembros del jurado empezó a interpretar “La piedra alada”, un poema adaptado de José Watanabe:

“Soy el pelicano herido que se alejó del mar y vino a morir sobre esta breve piedra del desierto. En mi búsqueda mi dignidad adoptó esta postura final que es mi danza sin movimiento...”



Cuando terminó su actuación el jurado estaba en silencio y su mirada seria intimidó la emoción de Víctor.



Tras agradecerles por la oportunidad el actor se marchó solo caminando por las calles de la avenida Canadá.

Su rostro reflejado por los faroles de la avenida evidenciaba preocupación y tristeza. ¿Acaso fue tan mala su actuación que los del jurado ni siquiera le brindaron una sonrisa o mueca de aprobación?

Una semana después una llamada lo dejó perplejo. Su audición fue un éxito y le ofrecían participar en su primera gira internacional como actor principal.



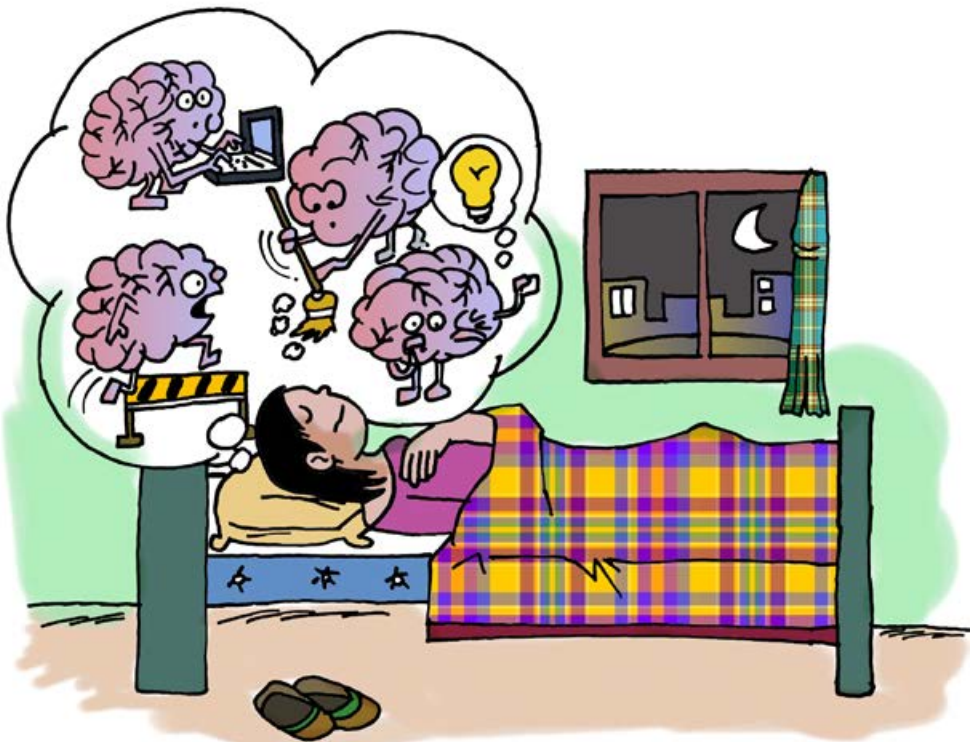
*La vida se asemeja a un teatro. Para el primer acto uno prepara una y otra vez el parlamento de su actuación pero, puede suceder que, a veces te aplauden y otras pasas inadvertido. Con el cuidado, la reflexión, el tiempo, y los detalles con que preparemos nuestra apariencia ante una cita o encuentro importante, así también podemos preparar nuestra mente.*

## Reflexiones

Tu mente reposa en un cerebro que se agota. El cerebro sólo desea funcionar bien. Sin embargo, así como el consumo de grasa o alcohol excesivo pueden dañar a tu hígado, son los pensamientos negativos, las preocupaciones, los odios y las rabias los que afectan a tu mente y debilitan a tu cerebro. La mente no descansa, el cerebro se agota, dormir no es suficiente.

Reflexionar es el acto de dirigir la concentración hacia una idea, suceso, frase, conversación, un pasaje de tu vida o a una persona que para ti es importante y analizarla con el fin de llegar a una conclusión que no es igual a encontrar una solución, solo una idea que ha sido pensada.

En la resolución de problemas y el hallazgo de soluciones, reflexionar se convierte en una buena práctica si logramos alejarnos de las emociones negativas que nos perturban. Con paciencia y tiempo, sin apuros, sin adelantar juicios ni conclusiones, observarse reflexionar a sí mismo puede generar buenos resultados.



## El uso de la palabra:

¿Cuántas veces hemos abierto la boca para decir algo que no sentíamos y sólo por no quedar en silencio o decir no sé? ¿Cuántas veces no encontramos las palabras adecuadas y usamos las inadecuadas?

Queremos que nos entiendan. Hablamos para llamar la atención. Esperamos poder aclarar un mal entendido. Pretendemos dar un consejo. Hacemos todo por demostrar algo. Agotamos nuestro "último cartucho" para dar a conocer nuestro desacuerdo o acuerdo. Sin embargo si no sabemos decirlo nuestro esfuerzo es improductivo. ¿Cómo hacer para que nuestras palabras brillen como el sol y que su impacto sea efectivo y positivo? ¿Cómo hablar fuerte sin herir a nuestro interlocutor? ¿Cómo hacer de nuestro arte de hablar una herramienta de respeto, aliento y estimulación para los demás y una marca de nuestra imagen personal?



- Si calificamos de manera tajante a una persona, grupo o institución a la que pertenece, a partir de una determinada conducta particular que se consideró como errónea, estamos cayendo en falsedad por realizar una generalización arbitraria. Ejemplo: Todos los jueces son corruptos. Todos los alumnos de San Marcos son rojos. Las clínicas sólo lucran con la salud de las personas. El Congreso de la República está lleno de oportunistas y mercachifles que no trabajan. A los nativos les gusta el desarrollo y buscan la plata fácil, por eso protestan. Todos los mineros informales son ilegales. En el Callao la mayoría es delincuente.
- Suponer es especular sobre cuál es o será la conducta, la opinión, los intereses e intenciones de una persona. Si no revisamos sus antecedentes y esperamos una explicación o no estamos abiertos a preguntas o respuestas habituales podemos cometer graves errores que pueden perjudicar una o más vidas en forma irreparable.

### **OTROS EJEMPLOS PARA NO GENERALIZAR**

- Se concluye que todos los alcaldes roban... porque hay un sector de alcaldes que lo hace.
- Que todos los políticos mienten... porque un sector lo hace.
- Que todos los policías piden coimas... porque un sector lo hace.
- De seguir así pronto se llegará a afirmar que todos mis vecinos son chismosos o interesados.

Llegar a la conclusión de que todos tienen una conducta errónea, menos nosotros mismos puede ser una de las consecuencias de generalizar. También podríamos llegar a la pregunta de ¿si todos hacen eso porque yo no? Así podríamos justificar robos, secuestros, actos de corrupción, etc. y podríamos cambiar el imaginario y perjudicar los hábitos culturales de nuestra sociedad. Pero este posible problema socio cultural tiene su origen en el uso de la palabra y el lenguaje.

Un ejercicio que nos puede ayudar a salvar este problema es nuestra forma de expresarnos. Es así que cada vez que mencionemos a quienes tienen una mala conducta es bueno resaltar a quienes no la tienen. Eso funciona para todos los contextos, las personas y las situaciones. Los políticos, los vecinos, los hijos, los hermanos, las parejas y al final con uno mismo, tenemos derecho a no ser vistos y evaluados como parte de una masa y sí desde nuestras particularidades y diferencias.

Peruanos, burócratas, maestros, empresarios, sindicalistas, abogados, tecnócratas, homosexuales, andinos, los de clase alta... todos somos diferentes y tenemos formas de pensar y actuar distintas. Cuando generalizamos nos cerramos a entender las diferencias y establecemos barreras para un diálogo objetivo y eficaz.

Puede decirse que no hay que caer en la ingenuidad, que hay que estar alertas, analizar las cosas, adelantarse para no ser sorprendidos. En realidad esta es una decisión que hay que tomar. O se confía con precaución o se desconfía sin límites. Lo primero nos brinda una puerta a la buena comunicación y lo segundo -en la mayoría de los casos- al juicio errado y por ende a una mayor confrontación.

Lo primero antes de suponer y decirlo, es tener más información, recoger puntos de vista, preguntar y pedir una aclaración. Como lo dice el reconocido cocinero Gastón Acurio - a propósito del pensamiento del filósofo Karl Popper- es posible ponernos de acuerdo en un buen diálogo si nuestra mente no se siente dueña de la verdad.

Para ello hay que tener en cuenta tres cosas:

- *Primero, el principio de la falibilidad: quizás yo esté equivocado, quizás tú tienes razón, quizás ambos estemos equivocados.*
- *Segundo, es el principio de la discusión racional: sopesar de una forma absolutamente impersonal los argumentos a favor o en contra de una teoría.*
- *Tercero, el principio de aproximación de la verdad: en una discusión que evite los ataques personales, casi siempre es posible llegar a la verdad.*

### **LA VERDAD COMPARTIDA ES MEJOR QUE LA ABSOLUTA:**

Aceptemos que nada es absoluto, irremediable o definitivo en las personas, los hechos y los procesos. Dejemos de creer que si aceptamos esta idea somos vulnerables, permisivos o que relajamos nuestros valores. Salgamos de este racionalismo que sólo esconde nuestros temores. Dejemos de juzgar y sentenciar.

¿Acaso una persona, una cosa, o un hecho no puede ser malo y bueno o falso y verdadero o dañino y beneficioso al mismo tiempo? ¿Por qué los matices no son válidos? ¿Puede ser que dos opiniones contrarias tengan razón de acuerdo al tiempo?

Desde luego que no será nada fácil encontrar el punto preciso del equilibrio de la decisión a tomar y de la dinámica de cada hecho o persona. En la vida de las sociedades y la cultura donde lo positivo y negativo compiten, las verdades compartidas son mejores que las absolutas.

Realicemos un recuento sobre cuántas veces nos hemos encontrado con estas situaciones donde la dualidad era el atributo principal. ¿Cuántas veces creímos que tal persona o situación era irremediable o definida en un solo sentido?



## Recomendaciones

Hacer posible el reposo de nuestra mente:

- Tener siempre un espacio de silencio.
- Reposar contemplando un paisaje.
- En cualquier ambiente, escuchando música.
- Durante una conversación de manera relajada y armónica.
- Cuando se realiza una actividad manual con suavidad que ocupa tu concentración.
- Cuando se medita.

### **LA MEDITACIÓN**

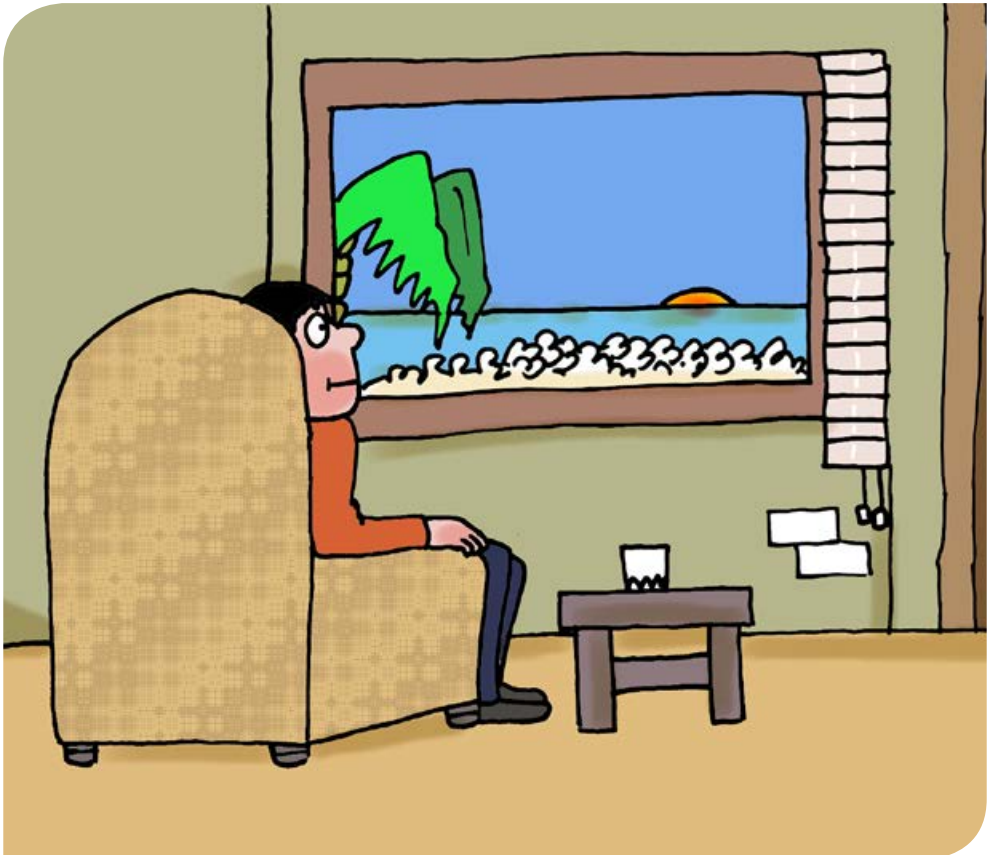
La meditación es una práctica posible de alcanzar y puede volverse tan cotidiana como correr en las mañanas. Meditar no es un ejercicio exclusivo para personas especiales o que tienen tiempo. Meditar revitaliza la mente que siempre está en estado de tensión y procesando millones de ideas y sensaciones. Con la meditación uno puede lograr el control efectivo de sus pensamientos y emociones y aquellas palabras, frases o acciones que nos molestan pueden dejar de generar un impacto negativo en nuestra forma de dialogar.

La información sobre técnicas para la meditación y la práctica del silencio es abundante y variada.

Algunos ejercicios que acostumbramos realizar son:

- La repetición mental de una palabra sin significado denominada mantra. Esta acción conduce a un estado especial de silencio y ausencia de pensamientos
- La contemplación de un punto fijo para encontrarse en un estado de paz interior y libre de pensamientos. Este grado de concentración no es fácil de lograr. Tras unos instantes se alcanzará la quietud.
- Seguir, de manera pausada, el ritmo de la respiración durante unos diez o veinte minutos.

- Meditación de un minuto: En cualquier lugar, y siempre que pueda quedarse quieto, uno puede decidir cerrar los ojos y seguir el ritmo de nuestro pensamiento durante 60 segundos. Algunos lugares comunes para nosotros son: Cuando viajamos en bus, automóvil, avión, tren o bote... Durante una conferencia... En nuestra oficina... Cuando estamos en casa... Durante el paseo de nuestra mascota en el parque... Cuando visitamos el baño... Meditar durante un minuto puede hacerse varias veces al día. Estas breves pausas en su vida diaria revitalizarán su mente y por lo tanto su cuerpo, su espíritu y sus sentidos se sentirán con más ánimo para ver y recibir las cosas.





### **DECIR LO MISMO SIN OFENDER**

Aprender cambiar el sentido de las palabras:

- Se dice: A los empresarios solo les interesa el lucro y entonces no serán sensibles y solidarios con los que menos tienen.

*Puede decirse: Empresas sin lucro no pueden sobrevivir, pero si se preocupan por la sociedad serán mejores y más sostenibles. Hay muchos ejemplos.*

- Se dice: El Estado siempre favorece a los poderosos.

*Puede decirse: Una sociedad organizada y con líderes activos es poderosa y se hará escuchar ante el Estado. Hay muchos ejemplos.*

### **CÓMO DEBATIR SIN POLARIZAR Y EXCLUIR:**

Es posible diferenciarse sin atacar a la persona con quien se debate y sin negar totalmente su opinión. Podemos ser claros en nuestra posición y, al mismo tiempo, encontrar puntos de coincidencia con la contraria.

Ahora podemos realizar un pequeño ejercicio que nos puede ayudar:

Tomemos diversos ejemplos, del ámbito personal, el barrio, del trabajo o uno de carácter más social.

La discusión sobre la conducta de un familiar muy cercano, las razones de una separación, el destino de unos fondos, la selección de un centro de enseñanza, el debate sobre la unión civil entre ciudadanos homosexuales, el derecho al aborto, el rol de la iglesia etc.

- I. No plantearse derrotar a la otra posición. La meta es que se tome en cuenta el punto de vista del otro. Ambas posturas tienen razones valederas y el sustento adecuado.
- II. Ubicar el argumento propio al lado del ajeno, sin colisionar. No se desea demostrar que la otra posición está totalmente equivocada. Demostrar que el propósito es aportar y conocer mejor la opinión discrepante porque tal vez no ha sido entendida.
- III. Formular preguntas sobre el argumento propio y el ajeno. El mejor método para revisar un argumento sólido es formulando preguntas. Ellas brindan una pausa,

transmiten humildad, esclarecen, abordan aspectos no muy visibles y permiten proponer diversas situaciones.

- IV. Identificar los extremos de cada argumento. Cada posición los tiene.
- V. Mostrar el temor o la historia emocional del argumento propio. Esta parte es clave pero difícil.
- VI. Identificar qué información del argumento ajeno no se conocía. Es importante la rigurosidad, no adelantar juicios con facilidad y cubrir la información que no se tiene.
- VII. Reconocer que existe un área de incertidumbre en el argumento propio y en el ajeno. Se debe reconocer que toda posición tiene flancos débiles y que no se podrá responder con certeza si será mejor en todos los aspectos. Eso es real y natural para toda opinión.
- VIII. Expresar las dudas sobre el argumento propio y buscar que el otro exprese las suyas.
- IX. Acordar que la práctica y el tiempo demuestre qué tan conveniente puede ser uno u otro argumento. Si se confía en la buena intención de alguien que se cree que está equivocado, esta recomendación brinda la oportunidad de que esa persona pueda corregir y mejorar las decisiones tomadas. Si no hay manera de evitar que se aplique la posición que se considera equivocada, se debe proponer un periodo de comprobación para que sea la práctica la que muestre su corrección o incorrección, y se puedan realizar los ajustes correspondientes.
- X. Respirar, sonreír y proponer una pausa si el diálogo se caldea. En ciertos momentos, cuando el intercambio comienza a caldearse y a volverse más áspero, la recomendación es interrumpirlo por un momento y no dejar que se cargue de energías negativas.
- XI. Decidir postergar o cambiar el tema y sugerir que se evalúe mejor. En determinado momento, el intercambio puede llegar a tal grado de encrespamiento, molestia, energía negativa o presión que la mejor precaución es postergar, de una manera que no signifique retiro o desplante, la resolución de la discrepancia o la continuidad de su tratamiento.

## 4. Dialogar con la emoción



- Pedro ha hecho críticas, bromas y observaciones a un compañero suyo, David, por lo menos unas cinco veces en el último mes. Y un buen día recibe una respuesta desmesuradamente agresiva de parte de él ante una solicitud de apoyo.



Pedro está confundido y molesto.

- Concluye que esta actitud es porque David se ha sumado al grupo de gente que se opone al gerente de quién Pedro es su principal colaborador. David según Pedro se ha sumado a la campaña de calumnias para conseguir que el citado Gerente renuncie.



- Sucede que Pedro no se acordaba de las cinco "agresiones" en un mes que realizó contra David, pero él sí y con especial rabia y desconsuelo. Contrario a lo que suponía Pedro, él lo admiraba, deseaba ser parte de su equipo de trabajo, pero se comenzó a sentirse mal cuando la propuesta que alcanzó al Gerente no recibió ninguna respuesta a pesar que ya había transcurrido un mes. Y ahora su personal de confianza comenzó a hostilizarle de esta manera. Por eso aquél día respondió con aquella rudeza.

**En innumerables ocasiones herimos sin darnos cuenta y luego nos victimizamos por las reacciones recibidas**

## Reflexiones

La emociones son reacciones psicofísicas que manifiestan las personas cuando perciben un objeto, persona, lugar, suceso, o recuerdo importante.

Los sentimientos son el resultado de las emociones y pueden ser verbalizadas a través de las palabras.

Las emociones organizan al cuerpo para dar las respuestas desde el gesto facial, tensión muscular, tono de voz, etc.

Las emociones ingresan en nuestro sistema límbico dentro del cerebro y genera reacciones como tristeza, alegría, miedo, ira, etc.

Estas reacciones pueden ser controladas con la ayuda de algunos ejercicios para apaciguarlas, canalizarlas o transformarlas en pensamientos positivos.

Hay sentimientos negativos que sutilmente se apoderan de nosotros y recién nos damos cuenta de ello cuando se hace notorio y genera perjuicios. Las emociones moldean, definen, condicionan o diseñan las explicaciones racionales y lógicas.



## **HERIR SIN DARSE CUENTA**

La posibilidad que tú hieras a la otra persona sin darte cuenta es mucho más frecuente de lo que crees. Y que sea un acto inconsciente de daño más aún.

Pero en qué consistían estas agresiones: Un par de bromas por la calvicie prematura de David. Un tono cuestionador con la pregunta de ¿Walter recordaste de traer el documento? Una observación sobre una tardanza y otra por un error en la redacción de un mensaje.

En nuestro relato, para Pedro no ocurría nada, pero David sintió las agresiones una a una, y no soportó más. Y así se produjo esta danza de agresiones no reconocidas, respuestas desmedidas y razonamiento aprisionados por supuestos y malos entendidos de gente que no sabe expresar y reconocer sus actos emocionales.

## **NO SUPONER, MEJOR PREGUNTEMOS Y PENSEMOS EN POSITIVO:**

Aquí queremos presentarles una lista de frases que solemos escuchar:

- *Estás callado, seguro que estás ocultando algo y no te atreves a decirlo.*
- *¿Por qué te demoraste en entregar la propuesta? Seguro que estas coordinando por lo bajo con otros.*
- *Si anuncias que vas a compensar las pérdidas ocasionadas es porque seguro que ya sabes que recibirás una sanción y que los daños son muchos mayores a lo que declaras.*
- *¡Te vi hablando con él! ¿Qué te traes entre manos?*
- *¡Eso no es lo que pedí! ¿Te estás vengando de algo que te hice?*
- *Están haciendo teatro. Ellos quieren aparentar pero son los mismos.*
- *Se va con ellos y no se acuerda cuando los criticaba. ¡Seguro que le han dados algunas gollerías!*

## **NO DEJARSE ENVOLVER POR LAS EMOCIONES NEGATIVAS.**

El punto más importante de aquél que vive una discusión áspera es asumir por un segundo, el rol del observador que se mira así mismo, identifica la emoción que le envuelve, en especial aquella negativa, y no deja que su boca o mano reaccione.

Si uno se da un tiempo todo se verá con más claridad, las emociones positivas regresarán, como el de la generosidad, paciencia y tal vez el perdón y se producirá un balance.

Recordemos cuantas veces en los últimos tres meses hemos sido presa de la reacción al estímulo de algo que sentimos como hiriente. Si prefieres puedes escribirlo.

De pronto recibes un correo que consideras algo agresivo u opresivo. Te incomoda, te parece injusto. Sin embargo decides no contestar, lo dejas ahí, era las cinco de la tarde y ya estabas bastante estresado por tu día de trabajo. Al cabo de dos días lo vuelves a leer, y lo ves diferente, entiendes el porqué de la urgencia de aquél que lo escribió, te das cuenta que en realidad no se refería específicamente a ti, y que de hecho fue escrito con bastante ansiedad que a cualquiera puede pasarle. Esta vez tu respuesta será diferente. Sin embargo existe el otro extremo. No reaccionar, eludir el hecho que te causó una emoción negativa. Enterrarlo en tu recuerdo, no reconocerlo como una situación a considerar, quedarse callado, derivarlo, no interpretarlo. Es dejar que eso se entierre dentro de ti y de las personas implicadas. Las consecuencias serán que tarde o temprano saldrá a flote o se manifestarán de muchas formas: En tu salud, en tu trabajo, en la familia. etc.

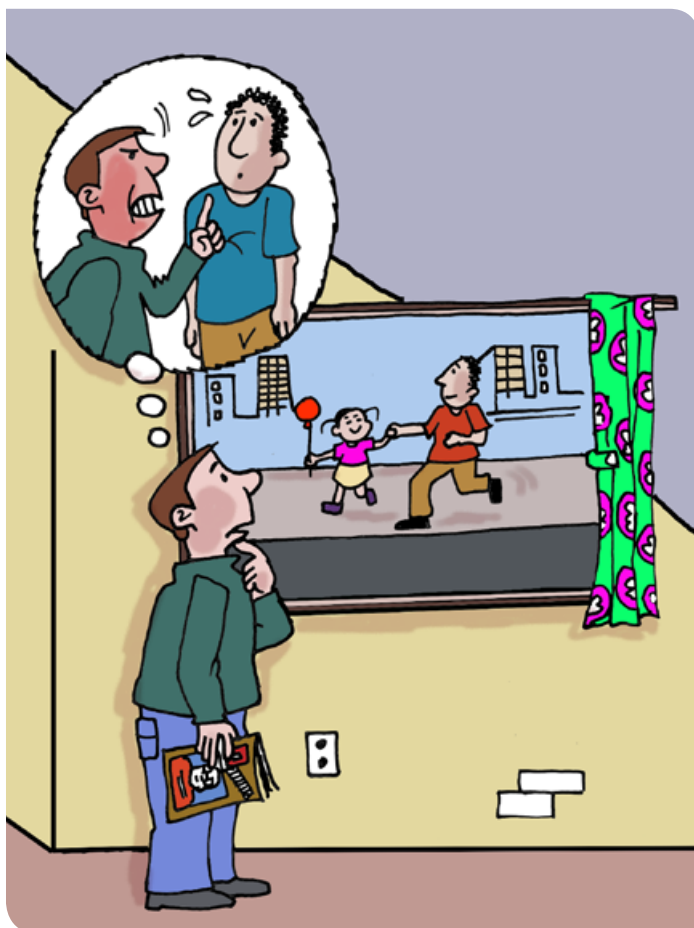
Identifica si eres ese tipo de persona que se escabulle de estas situaciones emocionales cuando percibe que son adversas o incómodas.

### Recomendaciones:

He aquí algunos consejos sobre cómo identificar el estado y la calidad de tus emociones.

#### ***OBSERVAR Y GOBERNAR TUS EMOCIONES.***

- **Reflexiona** reconstruyendo algunas historias personales y descubre si has tenido experiencias similares.
- **Identifica** en tu recuerdo con que persona tienes algo pendiente que aclarar, o tal vez pedir disculpas. O con que persona lo has intentado y aún no encuentras la oportunidad de hacerlo.



- **Identifica** cuál es la persona que te debe una disculpa o una explicación.
- Alguna vez le han dicho que es tosco en un trato, que desea ser amable o cariñoso. Es decir no sabe medir sus muestras de cariño.
- Es capaz de entender el tiempo de los otros y respetarlo.
- Eres de los que muestran su disgusto o lo hace ya demasiado resentido o cargado.
- Le gustó poner apelativo y repetirlas hasta encontrar la sensación del fastidio del otro u otras.
- Solo sabe expresar su cariño burlándose.

### **DECIR LAS COSAS DE UNA MANERA MÁS AMIGABLE.**

#### **Escojamos que decir:**

- *No seas ignorante o  
Creo que nos falta más información.*
- *Con esto tú quieres hacer daño o  
No crees que con esta decisión puedes perjudicar sin desearlo.*
- *Tu cabello está muy desordenado necesitas un arreglo o  
Oye, ¿alguna vez te has hecho un cambio de look en tu cabello?, estoy seguro que te quedaría aún más lindo.*
- *Te apruebo tu documento, pero tiene muchas faltas de ortografía y sintaxis o  
Tu documento está muy bueno y cumple con todo lo acordado, nos sirve para nuestro informe, ayúdanos con el próximo con una mejor sintaxis y no te olvides de pasarle el corrector.*

### **SI LA DISCUSIÓN ESTÁ MUY DURA EVITA DECIR PALABRAS FUERTES QUE LUEGO TE ARREPENTIRÁS**

#### **Si dices:**

- *Ahora sí, jamás, olvídate.*
- *La última... ya no.*
- *Me llega lo que dices.*
- *Tú eres la que está muy mal.*
- *No te creo nada.*
- *Eres una...*
- *Jamás volveré a trabajar contigo, ahora sí, ni más confío en ti.*
- *Tú me quieres fregar.*



**Puedes decir :**

- *Eso que dices me hiera.*
- *Disculpa no comprendo tu agresividad.*
- *Me confunde.*
- *Me incomoda.*
- *No me parece justo.*
- *Yo también tengo temor y desconfianza.*
- *Ambos estamos equivocados ¿no crees?*
- *Presta atención, busca lo positivo de una conversación y si algo te despertó el más mínimo interés, demuéstralo con suave entusiasmo, pero nunca dejes de ver lo bueno.*
- *Si estas ansioso con presentar tu idea, cálmate, no lo hagas después de interrumpir, no lo presentes en contraposición a otra, no transmitas la impresión que es la mejor idea, es preferible hacerlo con firmeza pero tranquilidad.*

# 5. Dialogar con el cuerpo



## 5. Dialogar con el cuerpo



- ¿Sabes cómo eres querido?
- A ver ¿cómo crees que soy? Respondió autosuficiente el exitoso Martín.
- Un desmedido que siempre termina siendo flor de un día - le dijo Isabella, mirándole fijamente con esa mirada tierna y sólida que a él tanto le atraía.
- ¿Cómo, cómo es eso? - respondió en declinada voz el ufano Martín que intuía que esta vez si algo muy feo le iba a suceder.

- Es que ya me cansé que hables tanto de grandes cambios, proyectos y promesas. Me cansé que la gente ¡Oh maravilla! te crea y que al final todo quede en la mitad. Como si fueras -como me dice mi papá- " flor de un día" - Esa fue la tajante respuesta de su joven enamorada quien lo dijo con una voz fuerte y ligeramente ronca como tanto le gustaba al confundido Martín.

- Pero, pero... es qué hay muchas cosas en marcha. ¡Qué te pasa comadre! ¿Estas con la regla? Jajaja - Fue la penosa defensa de Martín y quien no esperaba el siguiente final.



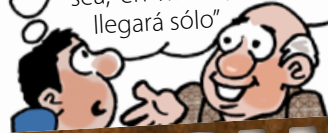
- Mira ni si quiera cumples contigo mismo, dijiste que entrabas a dieta y que bajarías de peso, y nada, por el contrario, estas hecho un cerdo y sabes qué.. ahí no más; terminamos (en realidad, era la gordura de Martín la razón que precipitó el fin anunciado, ella que poseía una espléndida figura gracias a un enorme esfuerzo, había perdido todo interés en su pareja, pero claro no quería ser tan directa).

- Martin anduvo desde ese día devastado, la sentencia recibida fue inapelable. Y comenzó a revisar su vida. Pronto a cumplir los 40, descubrió la vulnerabilidad de su imagen y la endeblez de sus logros. Todo a medias, nada seguro, nada confiable.



Entonces se le vino a su mente aquello que una vez le escribió su padre:

"Si conviertes una buena acción por más simple que sea, en hábito, lo demás llegará sólo"



Y recordó que su padre corría todas las mañanas. Lo hizo hasta los 77 años. Que era además muy cuidadoso en su alimentación y le hablaba de lo importante que es meditar. Murió a los 80 con el optimismo de siempre, y se fue, porque él se quiso ir. Un buen día Martin decidió seguir ese legado que su padre le dejó.



Comenzó a correr infaltablemente todos los días, luego meditar y alimentarse bien. Ya está así dos meses. Un día falló por el exceso del día anterior. Le dio terror, no quería convertirse en flor de un día. Ha comenzado a sentir su cuerpo algo más ligero, y algo más relajada su mente. Necesita que ello se convierta en un hábito, entonces ha decidido no contarle a nadie, no quiere hablar demasiado. Calladamente, está recuperando el tiempo perdido.

*Muchas veces no es desde tu elocuencia de las grandes ideas que los cambios vienen, sino desde tu cuerpo, desde el hábito de sentirte bien porque te tratas bien. En las cosas sencillas que desatan tu potencialidad escondida.*

## Reflexiones

### **EL CUERPO SEDE DE LA FUSIÓN ENTRE EMOCIÓN Y RAZÓN.**

Observa tu respiración si está entrecortada por el disgusto sutilmente recibido y registrado. Es un buen indicador para actuar sobre el estado del cuerpo y mejorar el impacto emocional y ofrecer entonces buenas explicaciones.

Muchas veces nos ha sucedido que después de una acalorada discusión, un suceso traumático o una emoción fuerte que hemos recibido, nuestro cuerpo manifiesta ciertos síntomas que van, desde dolores musculares, problemas digestivos, circulatorios, hasta trastornos nerviosos.

Estas manifestaciones corporales se pueden disipar o, mucho mejor, evitar con algunas técnicas que nos ayudarán a "relajar" el cuerpo, apaciguar la mente y controlar las emociones.



Nuestro cuerpo tiene millones de terminaciones nerviosas que están conectadas a todos nuestros sistemas de funcionamiento. Cuando estos sistemas sufren una alteración, se produce una “descompensación”, la cual genera daños, algunas veces con consecuencias irreversibles.

Para contrarrestar y relajar el cuerpo primeramente, la clave está en la respiración. Cuando respiramos en estado de relajación el vientre se expande y se contrae levemente. Similar a la respiración cuando estamos profundamente dormidos.

## Recomendaciones

### EJERCICIOS

El primer ejercicio que podemos hacer entonces es registrar nuestra respiración. Cuando estamos agitados, no solo se expande el vientre sino, parte de la caja torácica. Por ejemplo cuando corremos, sentimos más necesidad de oxígeno por la misma agitación de la sangre.

Cuando nos irritamos, nuestra respiración “se acorta”, es decir, se levanta la caja torácica con los hombros incluido. Esta forma de respirar deviene de la agitación mental. El cerebro tiene necesidad de recibir mas oxígeno pero, como no estamos agitando la sangre con movimiento corporal, estamos forzando a la circulación a que esto suceda. Los músculos de los órganos digestivos se contraen y hasta la orina se retiene en algunos casos. Como el cuerpo necesita oxígeno, entonces, en ese momento, debemos hacer respiraciones profundas.

Tocarse el vientre y respirar. Concentrarse más en la exhalación, empujando el vientre hacia adentro y botando todo el aire cada vez que lo volvemos a hacer. El oxígeno también tiene que llegar a la espalda.



### DESARROLLO DEL DIAFRAGMA

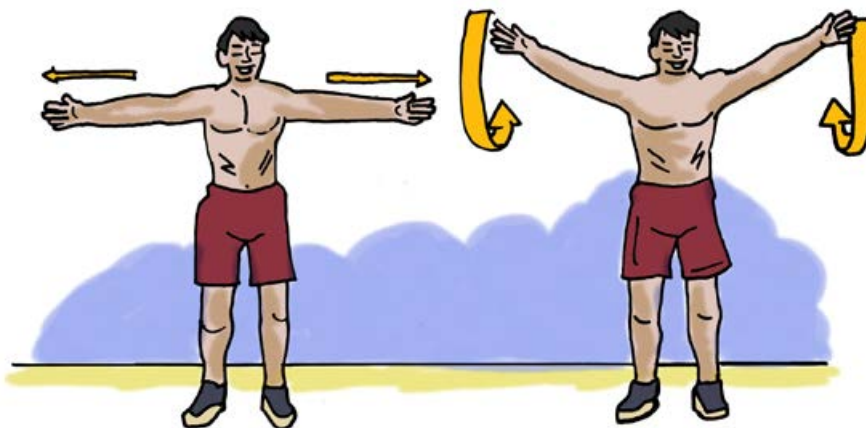
El músculo que hace que se mueva los pulmones y en general todo el cuerpo en la respiración, es el diafragma. Este músculo está situado por debajo de los pulmones como una "sombrija". Este músculo debemos desarrollarlo cada vez más. Una forma es colocando nuestras manos alrededor de las costillas y llevando el aire hacia ellas. Sentiremos que nuestras manos se van separando junto con las costillas y luego al exhalar acercar las manos conjuntamente con las costillas para que éstas se cierren. Las exhalaciones deben ser cada vez más profundas y que duren mas tiempo. Hacerlo unas diez veces como entrenamiento diario. No exagerar. Este ejercicio es gradual.

### MOVIMIENTO DEL CUERPO

El cuerpo es una estructura que está diseñada para estar en movimiento. Desde la forma de nuestros huesos, nuestros órganos agrupados en forma espiralada, nuestros músculos que envuelven los órganos y nuestros huesos en forma asimétrica. La misma forma de nuestra columna vertebral transmite movimiento.

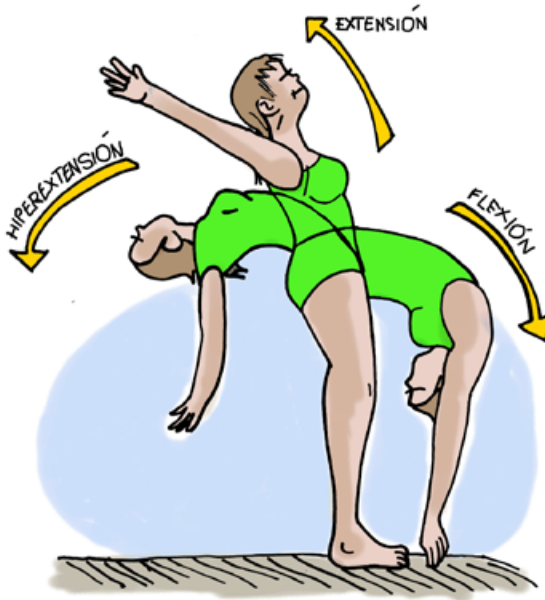
Si el cuerpo no se mueve, se entumece, se retrae, los órganos no funcionan con normalidad y el estado de ánimo cambia volviéndonos más irritantes y más proclives a estados de ánimo negativos.

Cuando el cuerpo se estira, los músculos que están alrededor de los huesos y los órganos se oxigenan, se liberan. El resultado es una sensación de alivio y fluidez. Esta sensación tan agradable se transmite al cerebro dándonos pensamientos positivos y mejor aún, ideas innovadoras.



## ESTIRAMIENTOS

### Estiramientos frontales:



### Apertura de pecho:

Hacer círculos con los brazos. Empezar por círculos pequeños y luego más grandes. Hacerlo en cámara lenta y al ritmo de la respiración. Dejar los brazos atrás y cruzar las manos para abrir mas el pecho.

Colocar las manos detrás de las caderas y empujarlas hacia adelante al mismo tiempo que exhalamos y empujamos el ombligo hacia adentro.

### Estiramiento dorsal:

Flexionamos la cabeza, los hombros y luego la cadera como si las manos quisieran alcanzar el piso. Exhalamos empujando hacia adentro al máximo el ombligo. Regresar lentamente vertebra por vertebra.



**Estiramiento lateral:**

Las piernas separadas al ancho de las caderas. Levantamos el brazo derecho y nos inclinamos hacia la izquierda sintiendo como las costillas de ese lado se abren cada vez más, regresamos muy lentamente reorganizando las vértebras. Hacer lo mismo del otro lado.

Nota: siempre debemos registrar, cómo estamos antes de iniciar los estiramientos y cómo nos sentimos después de hacerlo, y seguir haciendo este registro cuando hagamos primero el estiramiento de una lado para compararlo con el otro.



# 6. Dialogar en las redes



## 6. Dialogar en las redes



Susanita, una emprendedora editorialista, publica en su perfil de facebook: "Ojalá que todos los homosexuales enmienden su camino". Una semana después tres proyectos de libros le fueron cancelados porque sus autores eran homosexuales y gay friendly.

- Evita propagar chismes y/o secretos personales. Ni fuera ni dentro de las redes digitales a nadie le gusta que otro difunda afirmaciones y hechos que no son ciertos.

El conductor de una radio local publica en su cuenta de twitter y llama, "mermelero" a un joven periodista de las redes. Algunos meses después el poder judicial multa al conductor por difamar al periodista, incitar al odio e ir en contra de la imagen del mismo.

- Te gusta publicar. Nos gusta publicar. Pero ¿a todos les gusta nuestras publicaciones? Puede pasar que no todos los perfiles que forman parte de tu red les gusta lo que publicas.



José estaba cansado de las publicaciones que en instagram realizaba Pablo de todos sus viajes al extranjero. Aquel fin de mes Pablo se acercó a José para preguntarle ¿por qué me has eliminado de tu círculo de amigos? José sólo le respondió: "Me aburrí de tus publicaciones. Eres demasiado pretencioso y no me gusta. Además saturas mi bandeja de correo electrónico".

- Las fotos que publiques estrán bien, siempre que sean tuyas. Cada persona tiene una opinión sobre cómo le gusta verse y mostrarse ante los demás. Si te trata de fotos de niño es mejor no publicarlas. Sus padres se pueden enfadar y demandarte.



## Reflexiones

Facebook, Twitter, MySpace, LinkedIn, Instagram, Youtube, Whatsapp, Pinterest, Peach, y otros, están revolucionando el empleo de nuestro tiempo de ocio pero también nuestra forma de trabajar y relacionarnos con nuestro entorno y grupos de interés. No todos estamos inscritos con un perfil en una SMS, pero casi todos sabemos que existen, por lo menos quienes vivimos en las ciudades. Promocionando #Hashtags los medios de comunicación, las instituciones públicas y privadas, y las empresas colaboran con la promoción e incentivan al ciudadano en el uso de estas formas de estructura social a través de sus canales y estrategias de comunicación y difusión.

La composición básica de las redes sociales son sus actores que – reales o imaginarios/ficticios- se conectan y relacionan de acuerdo a sus intereses a través de la web. La libertad y beneficios que se pueda obtener del uso de una SMS dependerán del interés del usuario y su nivel de experticia.

Se afirma que hoy más que nunca, las personas estamos conectadas los unos con los otros gracias al uso del internet y sus diferentes web y aplicativos, pero ¿será cierto?. Quizás la imagen hoy clásica de un grupo de amigos sentados juntos en un patio



cualquiera donde cada uno sin mirarse y exclamar palabra alguna, mientras todo su ser (ojos, tacto y cerebro) está conectado con el smarthphone que sostienen entre manos nos invita a preguntarnos ¿Es inteligente, racional y funcional nuestro uso del internet y sus redes o son estas las que dominan nuestros sentidos y emociones? ¿Cuáles son los límites espaciales permitidos y permisibles que existen hoy entre dos o más personas conectadas? ¿Lo público le gana espacio a lo privado cada vez que entregamos información en la internet?

### **VICIOS Y PELIGROS EN LA RED**

Nada que se encuentre en el internet es absolutamente privado. Todo está siendo monitoreado ya sea con fines comerciales o por seguridad nacional e internacional. La privacidad es una utopía irrealizable en la gran red mundial de información y comunicación que es el internet. Una pequeña falla en el sistema de seguridad de una SMS que utilizas puede generarte problemas si era información que considerabas privada y no apta para todo público. Para evitar posibles malos entendidos te sugerimos algunas buenas costumbres y conductas:

- Evita manifestaciones de odio y desidia contra tu trabajo, tus colegas, etc. ya que nunca sabes quién está mirando tu perfil.

*- Alejandra acaba de regresar de la playa y ha visto que María publicó fotos de sus hijos. Enojada le escribe a su amiga y le dice: "Amiga, por favor quita las fotos de mis hijos. De lo contrario me vas a crear un problema horrible con mi esposo. Gracias".*

- No te ufanes, ni difundas tu poder adquisitivo, ni el lugar exacto donde te encuentras, ni tus números de contacto personales de forma pública. Incluso si cuentas con seguridad personal privada siempre puedes ser víctima de extorsiones u otros hechos delictivos.

*- Juan trabaja arreglando los sistemas electrónicos de los cajeros automáticos de bancos. Sus amigos cercanos lo sabemos. A Juan le gusta publicar su estado y lugar en su perfil de LinkedIn. Sin embargo un día alguien jaqueó la cuenta de su amigo Jorge y así los amigos de lo ajeno lo siguieron y geolocalizaron. Ahora Juan por algunos meses tendrá que movilizarse en taxi porque le robaron el auto. Felizmente no pasó nada más.*

- Cuando converses con una persona en forma presencial evita usar tu teléfono o tablet. De esa forma la persona sentirá que está siendo escuchada con atención. Si no es posible no hacerlo pide disculpas y termina tu comunicación digital en un lado apartado.
  - Sara envió por correo electrónico a todo su directorio de contacto, un mensaje de auxilio donde pedía apoyo económico porque le habían robado en la India y no tenía dinero para regresar a Perú. Los amigos menos cercanos optaron por tratar de comunicarse con ella por whatsapp. Ahí supieron que ella no utiliza ninguna red social ni tampoco número celular pero su hija sí. Desde aquella fecha hasta hoy Paola sigue preguntándose si la hija de Sara leyó o no su mensaje en Whatsapp ya que sólo apareció un check de su mensaje recibido pero nunca el de leído.
- Cuando realices una comunicación digital trata de ser breve, claro y conciso.
  - La entrevista fue rápida y concisa. Quien lo entrevistó por Skype necesitaba conocer si su comunicación con posibles clientes podría ser efectiva. Así, a la pregunta de ¿cuánto deseas ganar? Andrés sólo respondió: Mi precio es negociable y dependerá de cuánto ustedes quieren ganar al contratarme como jefe de marketing. Esa es su decisión.

### VENTAJAS

Desde un punto de vista psicológico el uso del internet y en especial de las SMS puede lograr satisfacer casi todas nuestras necesidades. Aquí presentamos una lista de estas posibles ventajas agrupadas según la pirámide de Maslow sobre la jerarquía de necesidades:

- Autorrealización: La creatividad y la espontaneidad nunca tuvieron un mejor aliado que el internet. Hoy todos aquellos que han superado la brecha digital pueden crearse un perfil y difundir sus creaciones y puntos de vista a través de páginas y foros. Mediante servicios gratuitos o pagados pueden también contactar con agencias que pueden ayudar a difundir y hasta vender sus obras generándose así nuevas redes de contactos y comercialización.
- Reconocimiento: Alcanzar fama y gloria, o quizás ser popular entre los amigos, pueden ser interpretadas como necesidades frívolas que sin embargo producen

una sensación de bienestar en el individuo o usuario de una SMS. No es cierto que a más “Me Gusta” nuestra autoestima crezca pero es posible que sí ayude. Para el caso de una empresa contar con un perfil con buenos comentarios, estrellas y muchos seguidores puede ser señal de prestigio que de mantenerse o incrementarse puede funcionar como una buena estrategia para conseguir más socios y compradores.

- **Afiliación:** Los amigos, la familia, la pareja y los colegas nunca antes estuvieron tan cerca. Ahora a precios módicos podemos conectarnos a nivel internacional.
- **Seguridad:** Algunas empresas han creados aplicativos para teléfonos móviles que con facilidad te permiten conocer la ubicación de la persona bien amada. Incluso existen empresas de transporte privado que te brindan ese servicio cuando los utilizas. Las empresas que brindan servicios de distribución aérea o terrestre también utilizan estos sistemas de georeferenciación. Por otro lado el servicio de Maps de Google te permite viajar por el mundo, conocer lugares a través de fotografía, ubicar la ruta que te llevará hacia el lugar donde te mudarás, etc. Ante la inseguridad ciudadana y catástrofes naturales se ha puesto de moda el uso de #Hashtags que permiten identificar a personas en peligro, lugares de desastres, etc.
- **Fisiología:** Muchas personas y empresas ofrecen sus servicios, realizan campañas de marketing, se esfuerzan por encontrar trabajos, postulan a empleos, encuentran oportunidades de formación y especialización, etc.

## Recomendaciones:

- **Consulta permanente:** A nadie le gusta que tomen decisiones sobre su persona o su imagen sin ser consultados. Por ejemplo, si tomaste una foto grupal, antes de publicarla, incluso antes de tomarla, siempre es bueno mencionar a quienes participan en la foto frases que anuncien dónde y cómo serán difundidas como: “Foto para el facebook, Instragam, etc.” Si no se hizo la mención cualquier momento previo a la publicación es bueno para preguntarle a quien aparece en la foto si está de acuerdo con su publicación. El derecho a una buena imagen (de forma literal) es un hecho que se ha exacerbado con el uso de las redes sociales.

- **Paciencia y buen humor:** En el internet y en especial en las SMS como en la vida y las relaciones personales la paciencia y un buen sentido del humor pueden ser virtudes invaluableles. Además debe tenerse en cuenta que no todos cuentan con la rapidez, la tecnología y el conocimiento necesario para dar respuesta rápidas. Si alguien no te contesta y necesitas una respuesta por ser un caso de vida o muerte, toma el teléfono para preguntar y no especules.
- **Cruce de información:** Si resuelves que una información o mensaje que te llegó vía correo electrónico o a través del whatsapp, no es correcto o puede ser no real u poco objetivo, siempre es bueno tratar de llegar a la fuente primaria de información. Tomar el teléfono y llamar, consultar con un especialista, consultar con la otra u otras partes interesadas, e incluso acudir al lugar donde están ocurriendo los hechos puede ser una buena alternativa para no caer en error.
- **Verifica la identidad de tu interlocutor:** Al igual que otros servicios gratuitos que nos brindan diversas empresas en la www -como pueden ser los correos electrónicos, los blogs y los foros-, algunas SMS hoy están estableciendo nuevos parámetros de seguridad para evitar suplantaciones y acciones delictivas. Para eso piden autenticar el perfil del usuario con un correo electrónico y un número telefónico. Sin embargo estos sistemas todavía no son totalmente confiables. Si tienes duda en relación a quien está contestando al otro lado del computador prueba con llamarlo o quizás establece un código secreto previos para evitar casos de suplantación.
- **Dialoga para resolver tus diferencias:** Si tienes una diferencia de opinión con alguien o con algo, aprovecha la SMS para acercarte a esa persona, empresa o institución para dialogar sobre “eso que no te parece correcto”.
- **Conoce a los miembros de tu red:** Si no quieres perder seguidores y/o quieres mantener buenas relaciones con los contactos de tu red trata, por ejemplo, de conocer un poco más a ese público mudo que nunca manifiesta ni un “Me Gusta” en tus publicaciones. Puede estar sucediendo que no le llegan tus publicaciones o que te bloqueó de sus contactos para evitar una avalancha de información que considera irrelevante.



- Uso por necesidad y no por dependencia: A menos que trabajes en actividades de comunicación y redes tu uso del internet no puede ser permanente. Si sientes que desesperas por no poder estar permanentemente conectado al servicio de mensajería o visitar el muro del perfil de alguien, es posible que necesites atención médica especializada.



## 7. La importancia del contacto directo en el diálogo

Cuando nace un bebé sano la Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda el contacto temprano piel a piel con la madre. Comprobados son los beneficios inmediatos y a largo plazo que este contacto directo genera en el recién nacido. Favorece la lactancia, regula la temperatura del neonato, mejora la estabilidad cardio-respiratoria, y genera una serie de factores físicos y emocionales esenciales para la supervivencia del bebé.



Como sucede en la relación entre los bebés y sus madres, el contacto directo de personas mayores con dependencia y niños mejora la calidad de vida de los ancianos. Las risas, las alegrías, los juegos y el compartir con los niños ayuda a evitar que los abuelitos se sientan en aislamiento social, depresivos y decaídos física y emocionalmente. Asimismo la interacción entre ambas generaciones ayuda a ejercitar la memoria de los ancianos y a mantener activo el cerebro porque tienen mucho que contar y hablar.

El éxito de una comunicación o diálogo cara a cara es un arte sobretodo dominado por los líderes. A diferencia de la comunicación digital, en este tipo de comunicación, el líder cuenta a su favor con la posibilidad de emplear todos sus sentidos, su sentido común, y su experiencia para emplear algunas nociones de comunicación no verbal como: La kinesia (referida a la postura corporal, los gestos, la mirada, las sonrisas, etc.) la paralingüística (referida al tono, el volumen y el ritmo de la voz o en el lenguaje de señas) la proxemia o próxemica (referida al espacio personal que se establece en una interacción o el contacto personal).

Sin duda el uso del internet y otros medios de contacto y comunicación están acortando las distancias que nos separan y están generando nuevas formas de relacionamiento pero, por nuestra óptima salud mental y física, y por la supervivencia de nuestras sociedades y sus culturas, no debemos inclinarnos por ser sólo seres digitales en vías de aislamiento social de la otra mitad del mundo que no está conectada. No sólo de bits vive el hombre. Frente a una crisis, las redes sociales pueden ayudarlo pero éstas no sólo se encuentran en internet.

## 8. Algunas recomendaciones útiles para un buen diálogo:

- Humildad, tolerancia, paciencia y mente positiva para un diálogo que te transforma.
- No se puede saber, prever, anticipar, controlar ni medir las relaciones que construimos con las personas en infinidad de momentos y escenarios. Muchas cosas que crees que has hecho bien pueden terminar desatando un severo conflicto. Eso ocurre entre las personas, las instituciones, los países.
- Es recomendable que ante esta incertidumbre actuemos con humildad tolerancia, paciencia y mente positiva.
- La mente del que escucha y observa con respeto y atención se enriquece y crea nuevas preguntas y respuestas. Para llegar a ese estado del diálogo, se requiere trabajar conscientemente un conjunto de actitudes en las personas. Este es su significado e implicancia.
- La paciencia es la base para persistir en el propósito cuando todo parece perdido.
- Por ejemplo, una persona con actitud valiente que decide esperar para evitar riesgos mayores —tal vez irreversibles—no sabe qué sucederá, pero decide no reaccionar a lo que considera una amenaza. La paciencia le indica que conviene esperar un mejor momento para actuar.
- La humildad y el dejar de concentrar la mirada en uno mismo o el propio grupo conllevan a la admiración por lo que hace el otro. Al reconocer que se sabe poco o nada, o que se puede estar equivocado, se propicia la atracción de lo nuevo, lo original y la conexión que se había perdido con los demás.
- La tolerancia supone aceptar las diferencias, aun cuando el contraste se manifieste de la forma más agresiva o irritante, es decir, requiere de una fortaleza adicional: la de moderar reacciones optando por la calma. Son increíbles las ventajas y nuevos entendimientos que se alcanzan cuando se transforma el estado de no poder o no querer entender y se asume una postura tranquila.
- La mente positiva acepta la incertidumbre como un componente de la realidad; interpreta los hechos, los conflictos y las relaciones para recoger sus enseñanzas y abrir paso a un nuevo conocimiento. Se basa en una enorme fe en las personas y en su capacidad para recomponer aquello que parecía desecho, reencontrar lo que parecía perdido. No se deja de sentir temor, pero la confianza básica es mayor.



- Al actuar así, intentándolo una y otra vez se puede lograr muchas cosas como por ejemplo:
- Enterarse oportunamente.
- Reconocer y comprender la diferencia.
- Demostrar y recibir amabilidad.
- Recuperar el entusiasmo.
- Darte cuenta que tienes algo que aclarar o cumplir.
- Despertar un compromiso, un sentimiento.
- Generar la colaboración.
- Evitar malos entendidos.
- Disipar el prejuicio con una buena información.

### **Recomendaciones para la Práctica del Diálogo**

Se terminó de imprimir, en los talleres  
de Sonimágenes del Perú SCRL  
en el mes de Marzo de 2016  
Teléf.: (511) 652-3444





UNIÓN EUROPEA



**DIÁLOGOSUR**

PODERANDO LA RED SUBAMERICANA DE DIÁLOGO  
EN TORNOS A NEEREA Y DESARROLLO SOSTENIBLE

