



MANUAL DE LA CONVERSACIÓN



La Conversación
más Grande
del Mundo



SUECIA



IOM • OIM

ORGANIZACIÓN
INTERNACIONAL
PARA LAS
MIGRACIONES



CONTENIDO



¿Para qué conversar?

¿Por qué hacer un Manual de la Conversación?

¿Cuál es el objetivo de este Manual?

Decálogo del buen conversador.

¿Cómo usar este Manual?

Las 7 plagas de la conversación.



La Conversación
más Grande
del Mundo



SUECIA



IOM • OIM

ORGANIZACIÓN
INTERNACIONAL
PARA LAS
MIGRACIONES

¿Para qué conversar?

“Si se pregunta: ¿cuál es la cosa más significativa que puede hacer para lograr la paz cotidiana? La respuesta es: comprométase con la conversación; conversar con gente con la que usted no está de acuerdo”.

John Paul Lederach, Profesor y Experto mundial en Construcción de Paz, Universidad de Notre Dame (EE.UU.).

“De todas las artes humanas, la conversación es la más importante”

Immanuel Kant, Filósofo.

“La conversación es el espacio por excelencia para el pensamiento. Uno piensa la vida cuando conversa. Uno no va a donde un amigo a contarle lo que tiene claro; va a donde un amigo para tratar de entender lo que uno no sabe”.

Carlos Mario González, Profesor de Historia y Filosofía, Universidad Nacional de Colombia (Medellín).

“Más que coexistir se puede buscar algo constructivo: mantener de manera digna y respetuosa una relación con personas con las cuales no estoy de acuerdo. La capacidad de respeto y dignidad hay que recuperarla por medio de la conversación sostenida. Porque la coexistencia de ‘yo en mi casa y usted en la suya’, sin roces, nos llevaría a un país debilitado, con roscas, fácilmente golpeado por la corrupción y la polarización”.

John Paul Lederach

¿Por qué hacer un Manual de la Conversación?

- Porque muchos colombianos no sabemos conversar con quienes no estamos de acuerdo. Sabemos discutir, confrontar, pelear, o simplemente, evadir una conversación difícil.
- Porque una conversación poderosa no es solo sentarse a hablar con un amigo o un conocido “a echar carreta”, como decimos. Una conversación poderosa exige una disposición especial y precisa algunas reglas particulares, no para hacerla acartonada, sino para que fluya con naturalidad.
- Porque si ponemos en práctica este Manual en nuestras conversaciones cotidianas, podremos entre todos construir un futuro en paz y reconciliación.
- Porque una conversación constructiva es el mejor antídoto contra el rechazo y la intolerancia.



La Conversación
más Grande
del Mundo



ORGANIZACIÓN
INTERNACIONAL
PARA LAS
MIGRACIONES

DECÁLOGO

DEL BUEN CONVERSADOR



¿Cuál es el objetivo de este Manual?

- Tener una herramienta práctica a mano para enfrentar aquellas conversaciones difíciles con familiares, amigos, conocidos, vecinos o miembros de nuestra comunidad, sin perder el respeto, ni terminar en una confrontación personal, ya sea cara a cara o a través de las redes sociales.
- Afrontar de manera civilizada nuestros conflictos usando el poder de la conversación.

01. Saber escuchar

Esa es la regla más importante en una conversación. ¿Por qué casi nunca nos escuchamos mutuamente? Porque nos encanta hablar, tener el control, sentarnos en la palabra. Cuando hablo soy el centro de atención y puedo reafirmar mi identidad.

El buen conversador **escucha activamente**. Se concentra en las palabras de quien habla, toma notas, si es necesario. “Escuchar es poner todo el ser de uno, en la voz del otro”, dice Carlos Mario González.

02. Aceptar el Principio de Reciprocidad

Si uno va a ser auténtico y sincero con su interlocutor en una conversación, debe estar preparado para que esa persona responda de la misma manera.

El buen conversador acepta de antemano esa **sinceridad mutua**, en aras de comprender mejor un tema y descubrir nuevas perspectivas.

03. No juzgar o censurar

Para aprovechar la conversación hay que entrar con la mente abierta y desprovista de prejuicios. No existen “malos” o “buenos”, o alguien que está en lo “correcto” y alguien “equivocado”; no hay pecadores ni salvadores. Existen posiciones encontradas o con fundamentos diferentes con las que se puede estar de acuerdo o en desacuerdo; pero a las cuales no se debe descalificar.

Si alguno de los conversadores rompe esta norma, hay que hacerlo notar de forma respetuosa.

04. La verdad no tiene dueño

En una conversación poderosa no hay una verdad absoluta; nadie tiene toda la razón o puede estar totalmente equivocado. Su verdad es solo una porción de la realidad.

El buen conversador está dispuesto a **construir la verdad** en el intercambio de opiniones con sus interlocutores. Visto así, cada conversación es una aventura que nos lleva por caminos insospechados y reveladores.



05. Respetar la catarsis

La catarsis es un momento dentro de la conversación donde los participantes liberan frustraciones, recuerdos positivos o negativos, quejas, reclamos, odios, esperanzas o tristezas, cargados de emocionalidad, y donde incluso puede haber gritos, llanto o rabia contenida.

El buen conversador **nunca** trata de **minimizar una emoción**, incluso si la considera falta de valor. Ni tampoco trata de equiparar sus experiencias con las de esa persona. El dolor es algo muy personal y cada uno lo procesa de manera distinta.

06. Establecer turnos sin perder fluidez

Una buena forma de evitar interrupciones frecuentes o de que el conversador más locuaz acapare la palabra, es establecer turnos de conversación, con tiempos definidos. Así podemos escuchar los puntos de vista de cada uno de los conversadores, sin que se abra espacio para la polémica o la descalificación.

Si hay una necesidad de **interrupción justificada**, se sugiere tomar nota para no perder la idea y levantar la mano, indicando que hay una interpelación necesaria y oportuna.

Es potestad de los conversadores otorgar esa interrupción, si eso le da más fluidez a la charla y le aporta nuevas ideas al tema.



07. Nunca perder el respeto

Estar en desacuerdo conmigo no es lo mismo que estar en mi contra o ser mi enemigo. Cuando el respeto se pierde, la conversación puede fácilmente llevar a confrontaciones muy poco útiles para una mejor convivencia.

Los buenos conversadores saben que la **amistad** y la familiaridad, están **por encima de los argumentos**. Si la conversación se convierte en pelea, es necesario revisar los puntos anteriores para ver en dónde estuvo el error y recapitular la situación.

08. No hay que resolverlo todo en una sentada

El buen conversador se deja llevar y no está ansioso por ganar o por ser vencido. Entra en una conversación que le permita ver el mundo desde otra perspectiva, **ponerse en los zapatos del otro** y compartir la visión que tiene.

Eso ya es suficiente para justificar el momento. Sin sentir la presión de resolverlo todo en una sola conversación.

09. No perder el centro

Una buena conversación es impredecible. Pero esa ruta incierta también puede llevar a la dispersión y a la confusión. Irse por las ramas, dicen los abuelos.

El buen conversador mantiene **centrada la conversación**. El tema principal es como un sol y las ideas que surgen se mueven como planetas a su alrededor.

Y si algún conversador quiere desviar el curso del sistema solar, hay que señalarlo y corregirlo.

10. La palabra que transforma

De una conversación poderosa los participantes se levantan habiendo entendido la vida de una manera que ninguno posea cuando se sentó.

Por eso es una experiencia tan enriquecedora. No se trata de que alguien le enseñe al otro sino de que los conversadores comprometidos con una palabra respetuosa y centrada, logren hacer brotar **una nueva visión de futuro**.

Una buena conversación transforma a los conversadores y los devuelve al mundo con otros ojos.

Muchas buenas conversaciones pueden, incluso, transformar a todo un país.

¿Cómo usar este Manual?

a. En conversaciones cara a cara

Proponer la lectura del **Decálogo del Buen Conversador** antes de comenzar la charla, para que todos los conversadores compartan unos criterios básicos.

b. En conversaciones digitales o por redes sociales

Cada uno de los puntos del decálogo puede ser trasladable a las redes sociales:

- Escuchar (o leer) bien antes de responder. A veces el silencio también es una respuesta elocuente.
- Recordar que nadie tiene la verdad absoluta. Cada uno habla desde “su verdad”.
- Evitar el uso de adjetivos de índole moral en los comentarios o chats. (Bueno / Malo; Correcto / Equivocado; Honesto / Corrupto; Lógico / Absurdo; entre muchos otros).
- Tenga en cuenta que frente a un tema difícil hay muchos puntos de vista posibles. El SÍ o el NO, por sí solos, no nos dicen nada sobre una persona. Lo que hay que valorar y escuchar con atención es su argumentación.
- Respetar las emociones involucradas en los mensajes. Nadie sabe cómo ha vivido el conflicto armado otra persona.
- Use frases como como: “Respeto mucho su punto de vista, aunque...” o “Entiendo su comentario, pero yo lo veo de otra manera...” para evitar herir sentimientos y poder enfocarse en los argumentos, no en las personas.

Las 7 plagas de la conversación

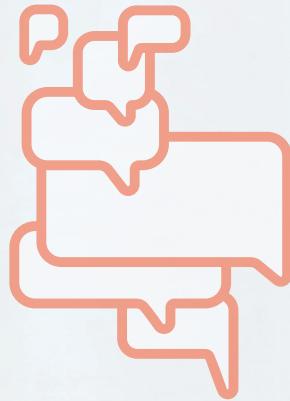
Identifique estas plagas o situaciones indeseables, que pueden arruinar una buena conversación:

- 1 Cuando solo una persona habla y a los demás no se les permite participar (conocido como monólogo).
- 2 Un discurso en el que no se les permite a otros opinar sobre lo dicho, en igualdad de tiempo.
- 3 Emitir opiniones, según la comunidad en la que se conversa, consideradas como rudas o socialmente inaceptables sobre la persona que las dice.
- 4 Cuando cada conversador defiende a muerte una verdad y se hace “el de oídos sordos” frente a la verdad del otro.
- 5 Si un conversador ataca y acorrala a los demás, con la intención evidente de derrotar en argumentos a sus interlocutores.
- 6 No es una conversación cuando uno de los participantes supone el punto de vista de otro sin dejarle la posibilidad de expresar sus ideas.
- 7 Cuando algún participante se siente en situación de superioridad frente a los demás y rompe el principio de reciprocidad. Él puede cuestionar con franqueza a los otros, pero ellos no pueden hacerlo con él.





La paz:
la conversación
que nos une



#ConversemosMejor
#AdiósAlaGuerra



La Conversación
más Grande
del Mundo



SUECIA



ORGANIZACIÓN
INTERNACIONAL
PARA LAS
MIGRACIONES



MANUAL DE LA CONVERSACIÓN



La Conversación
más Grande
del Mundo



SUECIA



IOM • OIM

ORGANIZACIÓN
INTERNACIONAL
PARA LAS
MIGRACIONES