

De la confrontación al diálogo

El Centro de Ética de la Universidad Alberto Hurtado publica periódicamente un breve Informe Ethos, ofreciendo una *lectura* ética de un tema de interés nacional para ayudar en el *discernimiento* de un juicio moral responsable con vistas a una *acción* coherente. Se adopta el método ignaciano del triple paso: experiencia (hecho) – reflexión (su comprensión e implicaciones éticas) – acción (elementos para el discernimiento); una *reflexión* sobre la *experiencia* con miras a una *acción* consecuente.

Los **Informes Ethos**¹ no pretenden agotar un tema como tampoco pronunciar una palabra conclusiva. La finalidad es presentar un breve escrito que introduzca elementos éticos, de inspiración cristiana, en el debate nacional sobre temas de interés público para apoyar la formación de un juicio ético correspondiente. Su propósito es poner de relieve la dimensión ética en la discusión sobre temas que inciden en la vida ciudadana y, directa o indirectamente, en cada miembro de la sociedad. En otras palabras, no se pretende *pensar éticamente por otros* sino *estimular a otros para pensar éticamente*.

1.- El hecho

1.- En septiembre se celebra tradicionalmente el mes de la **Patria**. En un horizonte de creciente globalización, la identidad nacional cobra más relevancia, porque es la condición que compartimos con muchos otros, en la que nos reconocemos como pertenecientes a una historia común, a raíces y significados, que donde quiera que vamos, nos identifican y nos permite **reconocernos** con esos **otros** como **chilenos**. Por otra parte, desde el ser chileno se puede acceder a formar parte de la ciudadanía **universal**.

2.- En el contexto de una sociedad cada vez más pluralista, y donde los intereses sociales no son siempre convergentes, quizás resulte aún más importante preguntarse **cómo** construir patria en los comienzos de un nuevo siglo. Esto resulta aún más relevante porque la historia reciente está marcada por conflictos profundos que tienen una relación directa con problemas surgidos **desde diferentes visiones** sobre la patria y sobre los elementos que componen su identidad profunda. Ante la inutilidad de intentar hacer prevalecer, mediante la fuerza, una visión sobre la otra, en la actualidad ha surgido un nuevo modo de

proceder político frente a los conflictos sociales: las Mesas de Diálogo.

2.- La comprensión del hecho

3.- El **diálogo** (*logos* – palabra; *dia* – entre) es una interacción verbal entre dos o más personas en la cual se intercambian ideas (pensamientos) y afectos (emociones). En el diálogo se llega a conocer a otra persona y, por ende, a uno mismo, porque no es una simple conversación sino una disposición para escuchar al otro en su alteridad, como también la decisión de revelar al otro algo de uno mismo. En otras palabras, se crea una situación en la cual los participantes consideran al otro como un interlocutor válido y digno de confianza, porque cada uno se siente libre para **expresarse** y se percibe **escuchado** por el otro.

4.- El diálogo se realiza mediante una **conversación**, pero no toda conversación resulta ser un diálogo. La conversación requiere de **capacidades** lingüísticas y expresivas; el diálogo exige **entrega** de la persona. Una conversación no compromete a los interlocutores; el diálogo deja huellas en los participantes. En una conversación, el eje es el tema; en el diálogo el tema son las mismas personas. El **diálogo** ayuda a crecer como individuo y, a la vez, crea **comunidad** porque se aprende a convivir en el respeto por el otro. Por ello, todo diálogo empieza como conversación y lentamente los interlocutores van comprometiendo dimensiones más profundas, respetando a la vez las diferencias.

5.- Por consiguiente, en la relación entre personas, un auténtico diálogo requiere de una serie de **condiciones**: básicamente, el estar dispuesto a **escuchar** al otro desde su alteridad, considerándolo

¹ Los Informes Ethos no representan la opinión oficial de la Universidad Alberto Hurtado sino ofrecen una reflexión del Centro de Ética. En la actualidad el equipo está conformado por Tony Mifsud s.j. (Director, Doctor en Teología Moral), Elizabeth Lira (Investigadora y Profesora, Psicóloga), Pablo Salvat (Investigador y Profesor, Doctor en Filosofía), y Verónica Anguita (Asistente, Licenciada en Ciencias Religiosas).

como un interlocutor **válido** (y, por ende, disposición para creer en el otro y en su palabra), porque uno también se percibe **escuchado** desde la alteridad. Este mismo requisito refleja la **dificultad** que entraña el diálogo, ya que implica la disposición para entrar en una **dinámica** que involucra hablar (expresión del yo) y escuchar (abrirse al otro), dentro de un **contexto** de distintos pensamientos (de otra manera sería simplemente un monólogo entre dos), mediante el **lenguaje** (expresión en palabras de ideas y emociones).

6.- Frente a un conflicto **interpersonal**, el diálogo resulta imprescindible para detectar su raíz, analizar las distintas posturas, comprender las diferentes perspectivas, y encontrar un camino de solución. Este hecho ha llevado al intento de aplicar la dinámica del diálogo al ámbito de los **conflictos sociales**, con vistas a su resolución, tomando en cuenta que los conflictos políticos y sociales se traducen en interacciones concretas, en discursos y conversaciones que los hacen manifiestos, es decir, en un cierto nivel adquieren también significados personales.

7.- En el contexto de un conflicto social, el recurso al diálogo puede surgir como una estrategia para cumplir un objetivo en una situación de **desigualdad** o del debilitamiento de una de las partes. Sin embargo, también se puede pensar el método del diálogo como un nuevo enfoque de una de las mediaciones sociales en aras del bien común, superando una mentalidad de confrontación donde predomina la solución desde el solo argumento del poder.

8.- El **modelo de intervención interactiva** de enfoque psicosocial², basado en la dinámica del diálogo, busca no tan sólo facilitar la solución política de los conflictos, sino también su paulatina solución social, es decir, el **cambio** de las relaciones entre las partes en conflicto. Este modelo destaca las limitaciones de toda estrategia que se basa exclusivamente en las amenazas (la teoría de la disuasión), porque en este contexto las partes en conflicto no se sienten comprometidas con las soluciones logradas mediante el uso de incentivos negativos.

9.- La **superación** de los conflictos sociales, más allá del logro de un acuerdo político para la resolución inmediata del problema, requiere un **proceso** que conduzca al **cambio** - estructural y actitudinal - en la percepción del otro y que posibilite comprometerse con ese otro en el camino de búsqueda hacia la solución, como en la solución misma, modificando el antagonismo anterior como forma de relación entre las partes. Así, a título de ejemplo, el caso del conflicto sobre los derechos humanos y su solución se presenta como un asunto que dice relación a la patria y, por tanto, **nos** concierne y **nos** compromete a todos, en un proceso que posibilite el restablecimiento de relaciones sociales que aseguren el reconocimiento de las diferentes visiones sobre el país y, por ende, al respeto por la dignidad de todas las partes.

10.- La interacción entre las partes no es un fin en sí mismo, porque un conflicto no se resuelve simplemente mediante la comunicación y una mejor comprensión de las partes. Más bien, la **finalidad** consiste en crear condiciones que posibilitan una interacción caracterizada por un análisis del conflicto, la exploración de las respectivas perspectivas, la

² Ver **Herbert C. Kelman**, "La solución interactiva de problemas: un enfoque psicosocial a la resolución de conflictos", en *Revista de Psicología de El Salvador*, Vol. VIII, N° 32, 1989, pp. 115 – 133.

generación de nuevas ideas y la solución conjunta de problemas. Así, la solución creativa de problemas busca formas de redefinir, diferenciar o trascender el conflicto de tal manera que se puedan descubrir soluciones positivas en las cuales ambas partes quedan en mejores condiciones.

11.- El **contenido** de un conflicto implica fines y objetivos, percepciones e imágenes, expectativas y preocupaciones que individuos y grupos tienen sobre su propia identidad y que se expresan en orientaciones colectivas. Por ello, la **resolución** de un conflicto requiere **cambiar** las actitudes y las imágenes para posibilitar un camino dialogado de solución mediante la generación de nuevas ideas.

12.- Evidentemente, las condiciones **psicológicas** no pueden separarse de aquellas **objetivas** que subyacen al conflicto. La superación de las barreras psicológicas (desconfianza, rigidez, sobredefensividad) permite la apertura de nuevas posibilidades para el diálogo sobre la base de condiciones objetivas e intereses actuales. Por el contrario, la presencia de estas barreras cierra las partes, porque quienes se aferran rígidamente a los fundamentos permanentes de su visión, que, a su vez, entienden no solamente como verdadera sino también legítima y, por tanto, consideran que deben mantenerse fiel a ella. Las **nuevas** perspectivas que se ofrecen en el diálogo posibilitan la aparición de conflictos de lealtades en diferentes niveles, los que requieren ser identificados y reconocidos como legítimos. No obstante, el proceso de diálogo puede conducir a redefinir y repensar la jerarquía de esas lealtades en función del **fin común**.

13.- En este sentido, el diálogo puede producir un **cambio** en los mismos participantes mediante el estímulo de una nueva comprensión, una

modificación en sus percepciones y actitudes, y nuevas ideas sobre la resolución del conflicto; y puede **transferir** esos cambios al campo político mediante los nuevos aprendizajes adquiridos y la búsqueda de convergencias que posibiliten decisiones compartidas. Sin embargo, el objetivo principal de todo diálogo es **construir el problema** en cuestión, incorporando las diferentes visiones existentes y buscando una forma de comprensión de éste que posibilite una resolución compartida en el próximo futuro.

14.- En el proceso de una mesa de diálogo las partes pueden reconocerse como interlocutores válidos de una realidad social y política que tiene muchas dimensiones y, por lo mismo, algunas de ellas se transforman en irreducibles desde la posición social, la identidad o la representación de los participantes y del problema en cuestión. Distintos participantes pueden hacer de puentes entre unos y otros buscando acercar posiciones y mirar el problema desde la perspectiva de la responsabilidad social de todos los integrantes. Este modo de proceder es posible cuando los componentes de la mesa no solamente representan a las partes extremas del conflicto sino también a percepciones intermedias.

3.- Implicaciones éticas

15.- Este proceso proporciona un **marco** en el que las partes, que no se comunican de otra manera (o que, por lo menos, no se comunican abierta, atenta y analíticamente), puedan hablar entre sí y oírse mutuamente. Además, en un primer momento, permite una confianza en el mismo **proceso**, como deseo de llegar a la resolución de un conflicto, cuando todavía no existe confianza entre las partes. Gradualmente los participantes pueden desarrollar una confianza mutua, aunque limitada y **para** el

trabajo, que se basa en el reconocimiento de que, a pesar de profundas diferencias, hay intereses comunes, lo que les permite trabajar en el análisis y la resolución de los problemas.

16.- Este modelo interactivo de intervención **no es éticamente neutro**. No se trata de un simple método, con un vacío axiológico, donde los participantes en conflicto van confrontando sus propias escalas de valores, basándose en una posición de fuerza social o predominancia política. El proceso es, en sí mismo, un compromiso con **una solución no violenta** (método) y **justa** (meta), mediante una opción por el diálogo creativo en la búsqueda de soluciones que respondan a las necesidades básicas de las partes en conflicto.

17.- El mismo proceso, más allá de los resultados, conlleva beneficios para la sociedad. La composición de una mesa de diálogo, para buscar una solución en el contexto de un conflicto social, es signo elocuente de una sociedad que cree en la **democracia**, que abandona métodos violentos de suprimir las diferencias a favor de la creación de un espacio donde, por el contrario, se pueden admitir y dialogar sobre ellas.

18.- Los participantes, representantes simbólicos pero autorizados de grupos sociales en pugna, aprenden que hay **alguien** en la otra parte con quien hablar y que hay **algo** sobre lo que se puede hablar. Este descubrimiento, por limitado que sea, es significativo en una situación de conflicto, donde anteriormente ha predominado el supuesto contrario: no hay con quien hablar ni nada sobre que hablar.

19.- En el curso del proceso se logra una cierta **comprensión** de la perspectiva de la otra parte, es decir, sus preocupaciones fundamentales, sus

prioridades, sus áreas de flexibilidad, sus limitaciones psicológicas y estructurales. A la vez, resulta posible desarrollar una mayor **conciencia** de los cambios que va experimentando la otra parte, de las posibilidades de cambios en otras circunstancias, y de la forma de promover esos cambios en el otro mediante las propias acciones. Esta dinámica que conlleva el diálogo se opone diametralmente con aquella del conflicto que crea una fuerte tendencia a desestimar al adversario y, por ende, a cualquier solución viable en conjunto; por el contrario, en el diálogo el cambio en el otro también produce cambios en uno mismo.

4.- Elementos para el discernimiento

20.- Una mesa de diálogo, como una de las estrategias para buscar solución frente a conflictos sociales, requiere por parte de los representantes un sincero deseo de **encontrar** una solución, sin necesariamente imponer la propia; una **disposición** para escuchar al otro y comprender su perspectiva; una **mentalidad** cívica que rechaza instintivamente la violencia como camino de pretendida solución frente a los problemas; un **espíritu** creativo capaz de proponer caminos nuevos; y un **compromiso** profundo con valores fundamentales y fundantes que permitan una convivencia donde todos y todas tienen una cabida digna.

21.- En una palabra, se requiere un **amor patriótico**, un hondo cariño a las personas, y a **todas** las personas, que dan significado y contenido humano a la palabra **Chile**. Esta pasión patriótica se hace auténtica en la medida que sea capaz de **reconocer** los problemas de los ciudadanos y **priorizarlos** según las necesidades más urgentes y básicas, a partir de una **escala de valores** que se construye en el reconocimiento efectivo de la dignidad de todo

ciudadano y que, por ello, permite jerarquizar las necesidades y su solución a corto y a largo plazo.