

## El potencial transformador del diálogo social

El diálogo no es un sustitutivo del activismo social o del fortalecimiento de sectores excluidos. Sólo cuando estas diversas vías de acción se articulan y encuentran en canales efectivos de concreción será posible el diálogo genuino y sostenido.

*“Si el diálogo es el encuentro de los hombres para ser más, éste no puede realizarse en la desesperanza. Si los sujetos del diálogo nada esperan de su quehacer, ya no puede haber diálogo. Su encuentro allí es vacío, estéril. Es burocrático y fastidioso, finalmente no hay diálogo verdadero si no existe en sus sujetos un pensar verdadero. Pensar crítico que, no aceptando la dicotomía mundo – hombres, reconoce entre ellos una inquebrantable solidaridad. Este es un pensar que percibe a la realidad como un proceso, que la capta en constante devenir y no como algo estático. Una tal forma de pensar no se dicotomiza a sí misma de la acción y se empapa permanentemente de temporalidad, a cuyos riesgos no teme”.*

(Paulo Freire. Pedagogía del oprimido. Siglo XXI, 1975)

Cada vez más, las personas y las organizaciones que trabajan para asegurar la paz y los derechos humanos, para promover cambios o para fortalecer las instituciones democráticas, consideran el diálogo como un elemento fundamental para los procesos políticos y sociales. En consecuencia, al mismo tiempo que aumentan los diálogos o la intención de llevarlos a cabo, crece la necesidad de entender mejor qué es el diálogo, dar cuenta de su complejidad y establecer condiciones que lo hagan legítimo.

En la historia reciente de la región sudamericana, frente a la existencia de conflictos políticos o sociales, se han establecido procesos de paz, procesos de diálogo o negociación[1]. Muchos de ellos han logrado establecer acuerdos de gobernabilidad[2], cese de enfrentamientos violentos o planes de desarrollo de largo plazo[3]. Otros, han fracasado estrepitosamente o sutilmente, dejando en el camino desencanto y desconfianza[4].

Por otra parte, en una cultura de medios, imagen y discurso, los términos como diálogo, colaboración, paz, convivencia o participación han sido utilizados en la construcción de narrativas de comunicación de masas, generando a veces

discursos con poca o ninguna racionalidad teórica que permitan alcanzar una verdadera racionalidad social, es decir, que permitan trascender de un discurso políticamente correcto y convocante, aunque vacío, a prácticas sociales consolidadas y llenas de sentido.

Finalmente, están quienes resisten la posibilidad de generar procesos de diálogo o colaboración presentando objeciones filosóficas o ideológicas: la imposibilidad de superar asimetrías de poder entre quienes dialogan, la forzada necesidad de encontrar terreno común para permitir el diálogo, el dominio de los instrumentos democráticos que ejercen los poderes dominantes para favorecer el statu quo, y lo superficial de procesos como estos para abordar las causas estructurales y culturales de la injusticia y la inequidad. Otros riesgos reales podrían ser la cooptación, la división dentro de un grupo de interés o la obturación del activismo.

Por todo lo dicho, es que se hace necesario dotar de sentido complejo a la palabra, al proceso y a su implementación y establecer condiciones que permitan trascender los riesgos y habilitar transformaciones sociales constructivas, justas e incluyentes.

Esto implica, como punto de partida, mirar el proceso de la comunicación humana -que da sentido a las relaciones, a la acción, y facilita los cambios en las personas y en las sociedades-, para comprender nuestro vínculo con los otros, la socialización de saberes y la creación de conocimiento, principalmente. También, deteniéndonos en este proceso, podemos verificar cómo se establecen patrones de comunicación dominante, cómo se reproducen las asimetrías estructurales o se perpetran las injusticias. Por ello, la comunicación viable para el diálogo no puede ser sino una que habilite la transparencia y la identificación de estos aspectos, para trabajar sobre ellos.

Ni el diálogo, ni ningún otro proceso de participación social, pueden convertirse en instrumentos perpetuadores de la injusticia, ni profundizadores de brechas sociales, u ocasionar pérdida de sentido o de valores para las personas, aunque sí re significación en su construcción con otros.

Aunque el diálogo sea una de las tantas manifestaciones de interacción pública, hay otras necesarias que ocurren antes, durante y después de él. Así, el diálogo no es

un sustitutivo del activismo social o del trabajo de fortalecimiento de sectores excluidos, ni tampoco de procesos de defensa de derechos o, incluso, de acciones de incidencia más o menos confrontativas. Por el contrario, sólo cuando estas diversas vías de acción se articulan y encuentran en canales efectivos de concreción, será posible el diálogo genuino y sostenido.

No es recomendable pensar en diálogos sólo en atención a las crisis o picos de conflictividad. En estos momentos, los puentes suelen estar cortados y los niveles de desconfianza son más altos. Además, las crisis o explosiones de un conflicto son expresiones de cuestiones más profundas, estructurales y, en ocasiones, (hasta) invisibles. El diálogo debe trabajar en esos dos niveles, empezando por dar cuenta de su existencia.

- **Condiciones para que un diálogo pueda existir**

Para que el diálogo tenga lugar genuino, es necesario promover y construir condiciones mínimas que ayuden a generar “confianza en un proceso” con reglas de juego claras. Éste es un asunto que está en continua elaboración. Sin embargo, se identifican algunas condiciones mínimas insoslayables:

- **§ Voluntad política:** Una condición de posibilidad indispensable para que un diálogo sobre un conflicto o tema público sea viable, es que exista una legítima y sostenida voluntad de los actores políticos involucrados y su compromiso con el espacio. Muchas experiencias de diálogo han resultado infructuosas y han producido frustración o descreimiento porque se ha utilizado el espacio de diálogo como estrategia electoral, o como una puesta en escena sin que exista real compromiso de funcionarios o estructuras del Estado para transformar el conflicto que se trata.
- **§ Convocantes confiables:** Usualmente se habla de varios convocantes. Una condición para que exista un buen diálogo es que quienes inviten a dialogar sean personas o instituciones con cierto reconocimiento y legitimidad para todas las partes. Dado que es difícil que una sola persona o institución sea confiable para todos los sectores, suele recomendarse la formación de un grupo de convocantes que, entre todos, emane los rasgos de legitimidad y confiabilidad iniciales necesarios para que los sectores se sientan invitados a

participar y se garantice que diversas perspectivas son tenidas en cuenta al pensar el espacio.

- **§ Inclusión:** A fin de garantizar un diálogo sostenible y transparente, es de suma importancia un cuidadoso trabajo de identificación de actores (individuos y organizaciones) que participarán en el espacio. Esto implica diversos desafíos: evaluar si serán los que tienen capacidad de tomar decisiones, o se buscará que participen todas las personas interesadas. Hay distintos modos de definir la participación y ésta tiene estrecha relación con los objetivos del espacio y lo que con éstos se busca lograr.
  - **§ Equilibrio de poder:** también se debe evaluar y actuar en función de la situación de poder relativo con que se identifica cada sector. En algunos casos, un diálogo cara a cara no será posible hasta que no se realicen acciones tendientes a equilibrar el poder y las capacidades de cada grupo para participar en el espacio. En otros casos, será necesario reconocer expresamente asimetrías que no pueden ser reducidas en el diálogo, y de este modo buscar mecanismos transparentes para trabajar con ello.
  - **§ Existencia de información relevante y confiable para todos los actores,** o el compromiso de poner en común información con esas características, como elemento que fortalezca y enriquezca la deliberación y la toma de decisiones.
    - **Garantías para que un diálogo pueda sostenerse en un espacio social legítimo**
1. **Mantener el foco en la paz y la justicia** como un norte que mantiene la dirección de lo que ocurre en el diálogo. La paz sin justicia es crisis esperando ocurrir.
  2. **Establecer pautas realistas:** el diálogo no puede resolver todos los temas o conflictos públicos. Apuntar a pasos posibles para los actores incluidos en el espacio, aunque sin pretender imponer soluciones cuando no se incluye a la mayoría de los involucrados en el problema.
    1. **Evitar manipular las decisiones:** Hay que evitar forzar a las personas a hacer afirmaciones o a cambiar posturas para sostener el espacio o para llegar a consensos forzados.
    2. **Evitar movimientos de cooptación o desbalance:** el espacio de diálogo y los mecanismos utilizados, deben procurar preservar a los

actores para que no se produzcan acciones ilegítimas de cooptación que dividan a los grupos o profundicen asimetrías ya existentes.

3. **Pensar que un actor vive inserto en una comunidad:** cada actor debe ser consciente de que hay otros en su comunidad con diferentes perspectivas e intereses.
4. **Primer paso insoslayable:** los individuos que se involucran en diálogo deben de hacerlo con pleno reconocimiento de que el diálogo ha de ser sólo un primer paso hacia la acción, acción en conjunto o por separado.

### **Para finalizar algunas ideas de Paulo Freire sobre una cultura del diálogo<sup>[5]</sup>**

- La palabra viva es diálogo existencial. Expresa y elabora al mundo en comunicación y colaboración. El diálogo auténtico—reconocimiento del otro y reconocimiento de si en el otro—, es decisión y compromiso de colaborar en la construcción de un mundo común.
- Decir la palabra para transformar el mundo no es privilegio de algunos hombres, sino derecho de todos.
- Decir la palabra referida al mundo que se ha de transformar, implica un encuentro de los hombres para esa transformación.
- Sin diálogo, no hay proceso de comunicación; sin comunicación, no hay crecimiento ni cambio.

En definitiva, para que los cambios sociales sean transitados de manera pacífica y duradera, es necesario promover el desarrollo de prácticas democráticas transparentes y participativas que ayuden a transformar los procesos de toma de decisiones, su implementación y las condiciones para trascender sus riesgos. Si hoy consideramos que se pueden identificar algunas de las condiciones para que el diálogo social pueda existir —como la voluntad política, por ejemplo—; pero sabiendo que no se puede forzar la participación —y menos, el consenso—, es preciso que consideremos darle vuelo y sentido a transformaciones sociales constructivas, justas e incluyentes, justamente, a través de la práctica activa de lo dialógico y, finalmente, del encuentro.

*[1] <http://www.eltiempo.com/politica/proceso-de-paz/apoyo-de-latinoamerica-a...>*

*[2] [https://es.wikipedia.org/wiki/Acuerdos\\_de\\_Paz\\_de\\_Chapultepec](https://es.wikipedia.org/wiki/Acuerdos_de_Paz_de_Chapultepec)*

[3]

<http://www.guatemalaun.org/bin/documents/Acuerdo%20cese%20definitivo%20a...>

[4] <http://www.laprensalatina.com/fracasa-el-intento-de-dialogo-entre-el-gob...>

[5] Ideas extraídas de *Pedagogía del oprimido*. Paulo Freire