

Temática: La conflictividad social y el diálogo transformativo.

Ponencia: Diálogos transformativos en el marco de la postmodernidad.

Autora: Caterine Valdebenito Larenas¹

Resumen

La revisión del concepto de ciudadano en la postmodernidad, así como la activación del sujeto como actor social en el micro y el macro espacio, constituyen el eje básico de este artículo.

Donde la incorporación de los diálogos transformativos entre los actores sociales, pueda ser vista como una herramienta para el reconocimiento mutuo, dentro de una estructura social compartida para afrontar las crisis y demandas existentes buscando beneficios personales y comunes que abran nuevos espacios de interlocución entre los ciudadanos, aportando en la construcción de un sujeto social emergente.

Se finaliza con un conjunto de proposiciones que apuntan a la consideración de la mediación asociativa como una estrategia valiosa en el mundo social que apoya las herramientas dialógicas para la transformación de la percepción y vivencia de las relaciones interpersonales conflictivas a relaciones transformadoras para el colectivo social a que se pertenece.

Abstract.

The review of the concepts of, as well as activation of the subject as social actor on the micro and macro space are the key feature of this article.

Where the incorporation of transformative dialogue between the social partners, can be seen as a tool for mutual recognition, within a shared social structure to cope with crises and existing claims seeking personal and common benefits that open new spaces for dialogue between citizens, contributing to the construction of an emerging social subject.

¹ Docente e investigadora de la Universidad Central de Chile. cvaldevenitol@ucentral.cl

It concludes with a set of proposals aimed at considering the associative mediation as a valuable strategy in the social world that supports dialogic tools for transforming the perception and experience of conflicting relationships to transforming relations to the social group to it belongs.

Palabras claves

Postmodernidad – ciudadano – mediación asociativa – diálogos trasformativos

Keywords

Postmodernism - citizen - associative mediation - trasformativos dialogues.

Introducción.

La postmodernidad, como momento histórico social, ha sido estudiada por autores como Gergen (1996-2008), Beck (2006), entre otros, quienes coinciden en señalar que los avances en el mundo científico y tecnológico, no han ido a la par con los avances en el reconocimiento del ser humano y la vida social como elementos de humanización y de desarrollo a escala humana (Mac Neef: 1993).

Ello más bien habría conllevado un conjunto de situaciones de desequilibrios en el acceso a bienes, seguridad social y libertades personales, que estarían afectando negativamente la calidad de vida individual, como grupal y comunitaria de los grupos humanos. Para ello, es suficiente con mirar a nuestro alrededor y constatar los espacios fragmentados de la vida comunitaria (Beck: 2006).

Es en este punto en que interesa reflexionar, particularmente mirando cuales podrían ser herramientas posibles y fáciles de acceder para avanzar en el mejoramiento de la inclusión y revalorización de la vida social y la comunidad como espacio de reivindicación del desarrollo humano equilibrado y factor de reconocimiento para la persona, en lo individual como en lo colectivo.

Crisis de la convivencia en la postmodernidad

El proceso de industrialización y cambios en la concentración del capital, generó acelerados procesos transformativos en la sociedad occidental, dando paso a nuevas clases sociales que desestabilizan y modifican la estructura social vigente de las villas y pueblos, con la emergencia de las ciudades tal como los conocemos hoy.

Con la construcción del concepto de Estado-Nación, como ideario de unidad y conformación de los países y gobiernos, se estructura la identidad de las personas en torno al concepto de ciudadano, con derechos y deberes universales y compartidos en la nueva organización social, que es fruto del trabajo humano, más allá de otras consideraciones.

Este ordenamiento y adoctrinamiento de la sociedad moderna, se realizaría mediante la instalación de la estructura de las escuelas, los hospitales, las cárceles, la ley, por citar algunas de las nuevas organizaciones que dispone la sociedad (Foucault: 1986) en pos de igualar las conductas, actitudes y sentimientos de las personas, para así conformar el conjunto de habitantes que se establecen en torno a esta reorganización del país.

Lo anterior, permite la construcción de la figura de los ciudadanos residentes como ser social que fuese reconocible para sí y en relación a los otros. Bajo esta idea de sujeto social, se entiende que el concepto de ciudadano, permitió que las personas de forma individual y producto de su trabajo, pudiesen paulatinamente ir accediendo a nuevos derechos, oportunidades y también responsabilidades dentro de la cambiante sociedad (Bauman: 2005), conforme a los requerimientos de la industrialización y de formación especializada que se requería para el desarrollo de la tecnología y la economía como elemento central del desarrollo.

Como consecuencia de la mayor individualización del ciudadano residente, comienza a exponer una nueva figura dentro del ideario colectivo: la figura del consumidor individual. Entendida esta última como la persona que para lograr el creciente gozo de sus requerimientos, demandaría la adquisición permanente de bienes y

servicios que deben estar en constante cambio para que desde la novedad que presentarían satisfagan las necesidades, expectativas e intereses sentidos (Franco: 2000).

Si bien se mantiene el ideal de ciudadano como ser humano que dispone de derechos universales y responsabilidades de orden social para la vida en comunidad, por la cada vez mayor diversificación de los bienes disponibles y los costos de la sociedad para su producción, se comienzan a vivenciar los riesgos inminentes y futuros que implican, por ejemplo en seguridad ciudadana, inexistencia de espacios familiares de ocio libres de contaminación (Bauman: 2005), las largas jornadas laborales, niños y adolescentes que permanecen sin cuidado de los adultos significativos en largos períodos del día.

Y ante esta debilitada realidad pareciera que la estrategia de conservación que implementarían las personas, se encuentra en la separación y aislamiento en grupos pequeños y atomizados posibles de ser controlados (Jablkowski: 2014), frente a lo inestable y riesgoso que se juzgaría al espacio público y social.

Vida individual o en comunidad.

En la actualidad, el ser humano, se encontraría enfrentado a una nueva disyuntiva de organización social: la continuidad de la individualización en el consumo con la vivencia personal y aislada o la aparición de una nueva forma de organización social que le permita recuperar la capacidad de estructuración y cuidado de la sociedad, desde una perspectiva de conservación del hábitat natural y social que comparten.

Surge entonces la importancia de identificar las motivaciones actuales que muestra el ser humano consumidor para mantener su individualización y los costos asociados a ello que está dispuesto a afrontar: las que pareciera se ubican en torno al status de consumo, individualidad visibilizada ante otros y la autonomía en la toma de decisiones de la vida personal, como al mismo tiempo, la vivencia de soledad y de aislamiento cotidiano.

Donde quizás, la visibilización de las pérdidas en comunicación humana y de relaciones afectivas de pertenencia a un ethos colectivo asociadas a este modelo de vida (Lewkowicz: 2004), permitirían el cambio de status y movilizar recursos en pos de una realidad diferente, que permitan alcanzar gratificaciones en el colectivo social circundante.

Desde esta lógica emergería la valoración de los espacios de vida en común que desarrollaría junto a otras personas de su mundo inmediato, y así relevar comportamientos y actitudes de vida comunitaria en espacios protegidos y de alto impacto afectivo.

Las que sin duda proveerían de reconocimientos y logros, como al mismo tiempo, de quiebres y conflictos propios de la convivencia humana, que en la acción sinérgica de la experiencia vital, apoyarían la construcción de factores de resiliencia y por ende de aprendizaje (Pesqueira y Ortiz: 2010) en la persona humana.

Este enfoque comprensivo de reconocimiento de los aportes de la vida comunitaria, constituiría hoy en día una singular estrategia de crear vida social para el individuo; partiendo desde lo propio hacia la reconstrucción de trozos de identidad colectiva en torno a espacios definidos y acotados, que paulatinamente le permitirían la restauración de su identidad como sujeto social de un colectivo como es la comunidad, la ciudad, la sociedad como ente real.

La mirada aquí descrita, desde una construcción ética del sujeto para sí y para el entorno inmediato que lo rodea (Cortina: 2004), instalaría el marco de los derechos individuales universales del ser humano; y que se traduce en este punto, en la búsqueda de nuevos retos en la construcción del espacio compartido para la satisfacción de las necesidades y requerimientos en pos de una vida más integrada y humana, con la cimentación de un locus de control individual, que incluye el examen propio del sujeto que tiene una vida integrada y feliz en sociedad.

Se recoge entonces, la importancia de conocer, identificar y promover los circuitos que favorecen el desarrollo de espacios comunes en la vida privada de las

personas, que sean posibles de ser complementados en el espacio público inmediato y mediato, de modo de aportar a su reinserción comunitaria y social progresivamente.

Ello en el entendido de la complacencia de reconocimiento de la persona como recurso posible de ser utilizado, pero al mismo tiempo, como una posibilidad futura de acción desde la vida en colectivo por sobre el hacer individual, aportando en este sentido a la construcción de la ética social del grupo en cuestión (Cortina: 2004). Desde donde surge el propósito o meta de instalar un nuevo sujeto en este escenario intermedio: la idea de Nosotros; conceptualizada como un yo más amplio que incorpora a los otros inmediatos al yo, conformando paulatinamente entidades colectivas de vida y de acción conjunta.

Comunidad del Nosotros y la gestión colaborativa de los conflictos:

Mediación Asociativa.

Para quién escribe, este enfoque de construcción de espacios comunes de la vida de los sujetos, en sus mundos privados y públicos, puede ser reconocible cuando lo acerca a la vivencia de los procesos de gestión colaborativa de los conflictos, que necesariamente instalarían la mirada del tercero/a que participa en el reconocimiento de los intersticios de las narrativas conflictivas en las vivencias de una y otra persona o grupo (White y Epson: 1993) , buscando la identificación y afirmación de los elementos de unión y de colaboración de los sujetos por sobre las diferencias y exclusiones posibles.

Desde allí, el desafío estaría radicado en que el reconocimiento de cada sujeto pueda ser vivido y explicitado por él mismo en lo personal, como por el otro sujeto en la construcción de una relación social. Y así la instalación de una disposición compartida para afrontar las crisis y demandas existentes buscando beneficios personales y comunes que abran nuevos espacios de interlocución aportando en la construcción de un sujeto social emergente.

La mediación asociativa (Pesqueira y Ortiz: 2010), como mecanismo de gestión de los conflictos, buscaría primordialmente fortalecer el entendimiento y equilibrio de

las relaciones entre las personas que comparten sus vidas y actividades. Poniendo el acento en la importancia de relevar las cualidades positivas y las habilidades socio-cognitivas de los sujetos como motor del cambio.

Donde el dialogo y las pautas de intercambio entre las personas serían las herramientas fundamentales para el abordaje, tratamiento y resolución de las crisis de los conflictos interpersonales, afrontando la vivencia desde una nueva dimensión, como es el **nosotros**.

Ello implicaría que la construcción de los espacios de intercambio dialógico, deberían cumplir con ciertos estándares comunicacionales en cuanto a forma y contenido, como es la reparación, la apreciación y la asociatividad entre las personas que se encontrarían en conflicto (Pesqueira y Ortiz: 2010), de modo de aportar saludablemente para la reconstrucción de los lazos sociales afectados.

La condición de reparación no es otra cosa que la identificación de los actos dañinos y la real intención de resarcimiento mutua de las condiciones de respeto y valoración del otro y de sí mismo, tendientes a la revaloración de potencialidades de desarrollo posibles de ser activadas por las mismas personas (Pesqueira y Ortiz: 2010). Dicho estado se encontraría presente a la base de la negociación cooperativa, que busca la satisfacción y creación de puentes entre las partes enfrentadas para la búsqueda de soluciones posibles y adecuadas para los involucrados (Ury: 2012).

Lo apreciativo, se refiere la construcción de una perspectiva positiva respecto de uno mismo y de las otras personas que participan de la crisis; mediante la construcción de conversaciones que aporten al fortalecimiento de la autoestima y la valoración del otro como individuo con capacidades (Pesqueira y Ortiz: 2010). Esta condición se encontraría vinculada a los conceptos de reconocimiento y revalorización propios del modelo transformativo (Shailor: 2005), centrado en el empoderamiento de la persona para el mejoramiento de sus relaciones humanas más allá de la búsqueda de una solución específica a un tema en particular.

La idea de asociatividad, que además da nombre a este modelo, se basaría en la importancia de transitar ideas y propuestas de cambio entre las personas involucradas, en un clima de confianza para la búsqueda de visiones, expectativas y construcción de nuevos significados que aporten a la edificación de diversas oportunidades innovadoras en la resolución positiva al quiebre actual (Pesqueira y Ortiz: 2010).

La consideración de asociatividad, remitiría a la idea de la persona en un grupo humano que se desenvuelve en un contexto determinado, propio del prisma ecosistémico (Moore: 2006), y pondría el foco en la sinergia de las comunicaciones y relaciones como herramienta y fuerza movilizadora del cambio social a la situación problemática compartida.

Favoreciendo con ello la valoración del sujeto como ser pensante y reflexivo, con capacidad de empatía, resiliente y responsable de su accionar (Folger: s.f.), que frente al otro ser humano pensante y reflexivo, en un espacio contenedor y protegido podría avanzar en la construcción de un pensamiento colectivo y provechoso hacia el **nosotros**, aportando mayores beneficios individuales y sociales a los involucrados.

Diálogos transformativos como herramientas del Nosotros.

Todo proceso de cambio intrapersonal y social como el planteado, requeriría de la activación de tiempos reconcentrados y construcción de criterios de corresponsabilidad que son propios de la vida en comunidad, pero que no siempre están presentes en la postmodernidad.

Lo que haría necesario que los protagonistas del cambio, tengan presentes y visibilizadas sus cualidades personales positivas, ya que constituirían las herramientas de cambio para el fortalecimiento de la convivencia social, aportando en el sentido de pertenencia y tránsito a un bienestar construido colectivamente que redundaría en una mejor calidad de vida.

Y en la misma línea, debería tenerse presente, que cada sujeto de modo individual, sea a nivel de persona o de la organización que represente, tendría un tiempo

personal de elaboración de la vivencia, que debería ser estimado y respetado de modo que, en este propio y único escenario de la realidad, los sujetos puedan recordar la vivencia asociativa (Pesqueira y Ortiz: 2010) de la gestión del conflicto mediante comunicaciones transformativas y valoren como posible y deseable su participación en nuevos escenarios de construcción colectiva en los temas que los atañen.

Lo anterior llevaría necesariamente a la conclusión que, habiendo logrado el desarrollo de experiencias de resolución de crisis satisfactorias cada sujeto en lo individual, es muy probable que se incorpore a otras construcciones sociales en los espacios comunes que lo necesite (Caram: 2000), de modo de lograr sus objetivos personales y aportar en la consecución de los objetivos comunes de mejoramiento comunitario.

La idea que subyace a este planteamiento, es la propuesta de una cultura de paz que dignifique a la persona humana en su diversidad en el espacio mayor que es la sociedad. Mediante el dialogo transformativo, el compartir las divergencias y construir con honestidad vínculos para el encuentro desde las diferencias, en la generación de prácticas colaborativas, solidarias, y por ello humanizadoras.

Cabe aquí la inquietud respecto de quién o quienes será/n el/los actor/es convocantes cuando existan estas posibilidades de acción. Hoy en día, al mirar las experiencias chilenas, más allá de las tradicionales formas de organización de la autoridad o de los grupos organizados, se observa como el uso de las tecnologías de comunicación constituyen factores facilitadores en la identificación de los espacios comunes posibles de encuentro para la construcción de herramientas compartidas de gestión o de intervención en las temáticas intervenidas por parte de los distintos actores individuales que participan. Lo que sin duda se valoraría como una herramienta novedosa y al mismo tiempo eficiente en la construcción de estas realidades emergentes de la vida social.

Los procesos de mediación asociativa como otros, requerirían de la figura del tercero que apoya, facilita y promueve mediante diferenciadas estrategias la construcción

de acuerdos colaborativos. (Pesqueira y Ortiz: 2010) Quizás la distinción que aporta esta metodología en particular, está dada por la conceptualización que efectúa de la gestión del mismo, apostando a la construcción y activación de habilidades prosociales y comprensivas de las personas para ello, con una marcada base ética.

Lo que permitiría considerar los efectos educativos y modeladores del quehacer del mediador en las conductas y acciones de las partes participantes del proceso de gestión del conflicto, respetando la autonomía de estas en todo momento del trabajo realizado (Caram: 2000). Ya que sin duda el mayor y más positivo resultado posible de ser alcanzado, estaría dado por la introyección de modelos de acción colaborativos y pacíficos posibles de ser replicados por los sujetos afectados, de acuerdo a los niveles de autocomposición y revalorización desarrollados progresivamente.

Entonces, la presencia de pautas comunicativas que potencien la condición de cambio, basadas en el fortalecimiento de las actitudes prosociales y las habilidades socio-cognitivas (Pesqueira y Ortiz: 2010), como aportes en la generación de conductas resilientes de las personas se entiende a la base de la construcción de los diálogos transformadores de las crisis en escenarios de posibles cambios.

Consecuentemente ello permitiría que las personas afectadas, desde sus vivencias puedan identificar y rotular lo que necesitarían y esperarían que sucediera para elaborar la experiencia de quiebre experimentada en vistas a la obtención de la respuesta o solución que se anhela obtener para el procesamiento y cierre del conflicto en cuestión.

Esta mirada transformativa, colocaría el acento en los movimientos de los sujetos, con énfasis en la micro-evaluación de las conductas y actitudes de las partes; sus expresiones personales, elecciones, definiciones, etc., de modo que en cada paso del proceso se potencie el desarrollo de las revalorizaciones y reconocimientos entre personas.

Aquí debería tenerse en cuenta, que el mediador de manera permanente generaría la invitación a la reflexión conjunta de las partes sobre la dimensión del conflicto para cada uno de ellos y como esta complejidad aportaría para la toma de decisiones al

respecto (Munduate: 2005). Marcando asimismo, que es responsabilidad de todos los interlocutores la construcción del camino de reparación y de responsabilización en que se encuentran, fijando los aportes de uno y otro con el amplio uso de técnicas reflexivas y de desestabilización de la historia del conflicto, de modo de relevar sus competencias en el camino trazado, de búsqueda de nuevas perspectivas del conflicto vivido y su solución.

Sin duda que la aplicación de diversas técnicas de tipo reflexivo bajo la premisa de la escucha activa permitirían el desarrollo diálogos transformativos, acorde a los requerimientos y deseos de los directos intervinientes en ella. Por ello, se haría necesario que el mediador, en el ejercicio de su rol, cuide la utilización de los distintos principios de la mediación (Moore: 2005) y cuidando en particular dos de ellos, como son la participación voluntaria de las partes y el equilibrio de poderes.

A modo de cierre, parece necesario poder destacar que este enfoque asociativo de la mediación, constituiría un aporte clave a la construcción de nuevas aproximaciones socioeducativas dentro del paradigma de la educación para la paz y la consideración del ser humano como sujeto integral de derechos.

Muchas gracias.

Bibliografía

1. Bauman, Z. (2005) Modernidad líquida. Paidós. Argentina.
2. Beck, U. (2006) La sociedad del riesgo. Paidós. España.
3. Caram, M. (2000). Acordar y transformar. Artículo en revista La Ley. Buenos Aires.
4. Cortina, A. (2004). Conferencias Presidenciales de Humanidades. El protagonista de la sociedad civil: ciudadanía y empresa en el horizonte de la globalización. Palacio de la Moneda. Santiago de Chile.
5. Folger, J. (s.f.). Mediación Transformativa: preservación del potencial propio de la mediación en escenarios de disputas. Disponible en <http://www.cde.cl/wps/wcm/connect/45bd474f-4b36-41df->

- [a14d6cb686b3f669/07+Mediacion+transformativa+preservacion+del+potencial+propio_18.pdf?MOD=AJPERES,](#)
6. Franco, Y. (2000). Entrevista a Cornelius Castoriades titulada “*Lo que el mercado se llevó*”. Publicada en la revista Herramienta N° 12. Buenos Aires.
 7. Foucault, M. (1986). Vigilar y castigar. Siglo XXI. Madrid.
 8. Gergen, K. (1996). Realidades y relaciones. Aproximaciones a la construcción social. Paidós. Barcelona.
 9. Gergen, K. (2008). Hacia un vocabulario para el dialogo transformador. En Fried Schnitman, D. Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y prácticas. Granica. Buenos Aires.
 10. Jablkowski, Gabriela. Apuntes de clases de la Maestría en Mediación y Negociación. APEP-IUKB- Universidad de Ginebra. Abril y junio de 2014. Buenos Aires.
 11. Lewkowicz, Ignacio (2004). Pensar sin Estado. Argentina. Buenos Aires.
 12. Mac Neef, M. (1993). Desarrollo a escala humana. Norman-Comunidad. Montevideo.
 13. Moore, C. (2006). El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos. Gránica. Buenos Aires.
 14. Munduate, P (2005). El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas. Madrid. Artículo disponible en: http://eprints.ucm.es/5678/1/Modelo_circular_narra_P_Munuera.pdf, gueroa,
 15. Pesqueira, J. y Ortiz, A. (2010). Mediación asociativa y cambio social. Universidad de Sonora. México.
 16. Shailor, J. (2005). Desarrollo de un enfoque transformador para la mediación consideraciones teóricas y prácticas. En Fried Schnitman, D. Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y prácticas. Granica. Buenos Aires.
 17. Ury. W. (2012). Supere el no. Norma. Buenos Aires.
 18. White, M. y Epston, D. (1993). Medios narrativos para fines terapéuticos. Paidós Ibérica. Barcelona.

Santiago de Chile, julio de 2015.