

## El diálogo como herramienta para la resolución de conflictos: una visión desde la conciencia

♦ Julio Estupiñán, Docente Club de Ciencias.

### Resumen:

El presente capítulo hace parte integral del análisis realizado por el grupo investigativo PUERTAS ABIERTAS de la Red Docente, en instituciones Educativas Distritales de la Localidad 18 en Bogotá.

En éste se consolidan las bases teóricas necesarias para la metodología de trabajo del proyecto. Se demuestra porqué el Dialogo visto de manera genuina en la conciencia del niño, produce cambios en su manera de enfrentar el conflicto, generando un proceso de autogestión del mismo.

Se revisan los orígenes de la agresividad como respuesta al conflicto y el concepto de culpa como motivación. Se estudian las características del dialogo como herramienta disolutiva de la culpa y los momentos precisos para ejecutar el proceso pedagógico de conciencia del mismo.

**Palabras Claves:** Agresividad, Conflicto, Conciencia, Dialogo, Culpa.

### Abstract:

This chapter is an integral part of the analysis by the research group "OPENDOOR" from Network Teachin, in Educational Institutions of the City District 18 in Bogotá.

In this consolidating the necessary theoretical basis for the methodology of the project. Dialogue is shown because the genuinely seen in the child's consciousness, produces changes in the way of dealing with conflict, creating a self-management process itself.

We review the origins of aggression in response to the conflict and the concept of guilt as a motivation. The main characteristics of dialogue as a tool dissolve guilt and the right times to run the educational process of consciousness itself.

**Keywords:** Aggression, Conflict, Awareness, Dialogue, Guilt.

*"La educación es comunicación, es dialogo, en la medida en que no es la transferencia del saber, sino un encuentro entre sujetos interlocutores que buscan la significación de los significados"*

(Paulo Freire, 1971, pág. 67-69)

Al ser la educación un encuentro entre diferentes conocimientos, el conflicto como choque entre pensamientos contradictorios es una consecuencia común entre estudiantes y maestros; por no decir necesario para que el proceso educativo sea enriquecedor.

La agresividad como respuesta al conflicto es una respuesta equivocada a las posibilidades que este representa.

La agresividad como cualquier otra pauta de conducta se adquiere mediante procesos de aprendizaje social (Bandura, 1973) que se pueden observar en las fases que recorren estos niños antes de ser agresivos.

Cabe la pena resaltar que los aspectos de tipo genético o biológico no pueden ser descartados como factores que abonan estas conductas agresivas (Freud, 1950) tal como lo explica la teoría del instinto agresivo, sin embargo son los factores modificables los que nos interesan.

Cuando nuestros niños provienen de un ambiente agresivo, educados para "no dejarse de nadie", aprendiendo a subsistir solos, a ser criticados de manera no constructiva ante sus conductas y decisiones, maltratados física y psicológicamente, se mantienen expuestos a un modelo de agresividad constante y sus patrones de conducta tienen una mayor tendencia

a la respuesta agresiva ante el conflicto (fase modeladora).

En su proceso de aprendizaje de la agresividad una gran parte de la información recibida es asimilada como una crítica a su conducta, aunque ésta no lo sea, de tal manera que cualquiera que sea el conflicto, provoca en el niño cierto sentimiento de frustración u emoción negativa que genera una predisposición para la agresión (Berkowitz, 1958, 1993).

Esta fase de prejuicio y culpa disparan una alarma emocional, que no puede ser contenida por el niño, pues escapa a sus posibilidades de control. La necesidad de no sentir este sentimiento genera un impulso de respuesta inmediata: la agresión, que es lo único que ha conocido como solución al conflicto durante su formación.

"Si tienes un alto sentimiento de culpa el sistema de respuesta es tan inmediato y las sensaciones son tan increíblemente desagradables que el autocontrol no importa demasiado." (Kochanska, 2009).

El proceso continua con una etapa en la cual el niño descubre que su comportamiento agresivo le trae ciertos beneficios, por ejemplo nadie se mete con él, obtiene un pseudo-respeto por el temor que infringe a los demás, o peor aún por la mirada inerte del adulto ante su conducta (fase del afianzamiento). La anterior fase también se alimenta de factores provenientes de los medios de comunicación, generando en el niño una "atmósfera moral" (Bredemeier, 1994) que ayuda a justificar las conductas agresivas del mismo, legitimando en muchos casos la violencia. A partir de esta fase comienza el círculo vicioso de la conducta agresiva, que por lo general y lamentablemente termina mal.

Ciertamente es claro que hay muchos factores modificables donde atacar el problema de la agresividad en el proceso de su origen en el niño y que todos tienen importancia. Sin embargo buscando un proceso de autogestión del

conflicto nos concentraremos en los factores que dependen exclusivamente del desarrollo de la conciencia en el niño: el prejuicio y la culpa.

"Cuando una persona entra en un proceso de diálogo genuino, no hay juicio ni culpa asociada con el resultado....En un dialogo no hay ganador ni perdedor, sino dos personas que ven los demás bajo una nueva luz y ellos mismos también" (Merrill, 2002).

El dialogo nos ofrece entonces la posibilidad de desarmar el proceso desde el interior del niño si logramos que éste se haga consciente de la potencialidad de este instrumento. Sin embargo al enfrentar categorías de la conciencia, el dialogo debe reunir otras características que produzcan cambios no solo externos en la resolución asertiva del conflicto, sino cambios internos en el individuo.

Los diálogos pueden darse de manera genuina, dialogo yo-tu, o de manifiesto en los que las personas hablan (no dialogan) el uno al otro sin comprensión (Buber, 1958) emitiendo cada uno su propio monólogo y permaneciendo impermeable a los demás (Laing, 1969) o en el peor de los casos tratando de convencer a otro para que vea las cosas a su manera (Merrill, 2002) o lo que en pedagogía se llama dialogo entre el opresor y el oprimido (Freire, 1972).

Para no caer en uno de estos distractores aparentes del dialogo, debemos tener en cuenta ciertas características que debe acompañar un dialogo genuino como se afirma en el documento de las Naciones Unidas acerca del "Dialogo para la prevención de conflictos y construcción de paz" (Undp, 2009):

"El diálogo es un proceso incluyente.... el diálogo reúne a un conjunto diverso de voces para crear un microcosmos de la sociedad en general. Para lograr un cambio sostenible, las personas deben desarrollar un sentido de apropiación común del proceso y convertirse en partes interesadas en la identificación de



nuevos enfoques y para abordar retos comunes.

El diálogo implica aprender y no sólo conversar. El proceso no implica solamente sentarse alrededor de una mesa sino modificar la *forma* en que las personas hablan, piensan y se comunican entre ellas. A diferencia de otros tipos de discusión, el diálogo requiere que la auto-reflexión, el espíritu de indagación y el cambio personal estén presentes. Los participantes deben estar dispuestos a tratar las causas fundamentales de una crisis y no sólo los síntomas que asoman a la superficie.

El diálogo reconoce la humanidad mutua. Los participantes deben estar dispuestos a mostrar empatía hacia los demás, reconocer las diferencias así como las áreas de coincidencias, y demostrar capacidad para el cambio.

El diálogo pone énfasis en una perspectiva de largo plazo. Otras formas de conversación tienden a enfocarse en los síntomas más que en las causas fundamentales de los problemas. Encontrar soluciones sostenibles requiere tiempo y paciencia, a menudo, las intervenciones únicas no funcionan para el tratamiento de las causas profundamente arraigadas de un conflicto o para abordar enteramente los asuntos complejos.

El diálogo no es una estrategia de talla única. No es una panacea para resolver todas las crisis del mundo en donde haya una profunda parálisis política o una larga historia de violencia. Más bien, el diálogo representa sólo una herramienta en la caja de herramientas de los hacedores de políticas—un proceso que es flexible y adaptable a diferentes contextos y países, y que resulta particularmente útil cuando las partes de un conflicto aún no se encuentran listas para negociaciones formales.

El diálogo requiere, en primer lugar, que las condiciones básicas estén presentes. Cuando la violencia, el odio y la desconfianza son más fuertes que la voluntad de forjar un

consenso, o existe un significativo desequilibrio de poder o una falta de voluntad política entre los participantes, entonces puede ser que la situación no esté lo suficientemente madura como para un diálogo. Por otra parte, los participantes deben sentirse libres de expresar sus pensamientos sin miedo a represalia o rechazo.

El diálogo puede complementar otras formas de procesos diplomáticos o políticos, o sentar el trabajo de base para conversaciones futuras o más formales, pero no debe reemplazarlas. El proceso es diferente de otros tipos de conversación. En el diálogo no hay ganadores. Mientras que el propósito de la negociación es alcanzar un acuerdo concreto, el objetivo del diálogo es tender puentes entre las comunidades”.

Entendido de la anterior forma el Diálogo como proceso de resolución de conflictos rompe con ese círculo de la agresividad como respuesta inmediata al conflicto. Sin embargo como se dijo anteriormente, para que el diálogo tenga un efecto constructivo en el niño, debe ser genuino y operar en el reconocimiento que él haga internamente de la situación conflictiva. EL niño debe encontrarse en la condición adecuada para que el dialogo produzca un cambio interno y el proceso de búsqueda de la culpa ante el conflicto delimitando esta instancia. Generalmente el proceso de búsqueda de la culpa inicia con el otro, en el caso de los niños objeto de nuestro estudio, niños cuya tendencia a planear actividades y generar iniciativas se ha visto frustrado por la crítica (Erikson, 1963). Existen en ellos dos momentos en la búsqueda de la culpa en el otro, el primero hace alusión a la culpa por un factor externo (ejemplo: Yo le pegue por que el me pegó primero), el golpe en este caso es la causa del conflicto y su justificación es el orden de los acontecimientos y un segundo momento que se origina cuando la causa de la culpa se busca en factores internos (ejemplo: Yo le pegué porque él viene con su mal genio a tratarlo mal a uno), en este caso el niño ha podido transcender a la agresión como objeto

material externo y ha ubicado una situación interna en el otro como causa del conflicto, a pesar que en ambos casos no se asume como parte del conflicto y la culpa se trata de ocultar por la vergüenza.

Sin embargo, también, y dependiendo del grado de desarrollo de la moral en el niño, la búsqueda de la culpa puede ser en el mismo. Esta condición se observa cuando el niño no ve en el otro la culpa del conflicto, sino que puede verla en el externamente (ejemplo: el me pegó porque yo le pegué) o internamente (ejemplo: yo le pegué porque no me siento bien) en esta última condición el conflicto del niño es observado desde su propia dimensión interior. Estos cuatro momentos de la busca de la culpa en el conflicto deben encaminarse a la concientización del mismo y desde luego cada etapa de estas tendrá su propio contenido metodológico para que el diálogo logre su cometido.

En los casos donde el niño busca la culpa en los demás es porque esta genera un sentimiento de vergüenza que impide la conciencia participativa en la situación conflictiva, en este caso el dialogo no puede darse. La vergüenza, es decir, sentir que eres una mala persona por

haberte portado mal, se sabe que es mala para la salud, mientras que, desde el punto de vista del comportamiento, la culpa puede ser productiva (Tangney, 2002).

El ideal planteado es llevar mediante un proceso al niño hasta la última condición de cada momento, pues es en las últimas etapas de la búsqueda de la culpa, donde el niño logra trascender el objeto material de la culpa y busca la culpa en un conflicto interno, abriéndole paso a la conciencia del conflicto.

Es en estas etapas donde el diálogo adquiere su contexto genuino y puede desarrollarse en el niño como herramienta de autogestión en la solución del conflicto.

Una vez dadas las condiciones para el empleo del diálogo, y reconocidas las características necesarias del mismo, el educador puede aplicar el proceso metodológico adecuado a las condiciones de desarrollo de su moral, su conocimiento y su conflicto (ver cuadro anexo) para que se generen en su conciencia herramientas dialógicas de autogestión del conflicto en él.

---

## Referencias

---

- Bandura, A. (1973). *Agresión: Analisis del Aprendizaje Social*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice -Hall.
- Berkowitz, L. (1958). La expresión y la reducción de la hostilidad. *Boletín Sicológico*, 55, 257 - 283.
- Berkowitz, L. (1993) *Agresión, sus causas, consecuencias y control*. Filadelfia : Temple University Press.
- Bredemeier, B. J. (1994) Razonamiento moral de los Niños y su asertividad, agresividad y sumisión en el deporte y la vida diaria. *Magazín del deporte y ejercicios sicológicos*, 16, 1 - 14.
- Buber, M (1958). *Tu y Yo*, New York Scribners.
- Erikson, E. (1963). *Reseña en "Childhood and Society"*.
- Freire, P. (1972) *Pedagogía del Oprimido*. Hammondsworth, Middlesex, Inglaterra: Penguin.
- Kochanska, G. (2009). *J Pers Soc Psychol*. August; 97(2): 322-333.
- Merril, Charles. (2002). *Las personas y el dialogo: la reunión Buber y Rogers*. Presentación en la reunión de la asociación occidental de Psicología, Vancouver, Canada.
- Tangney, J.P (2002) *Shame and Guilty*, Gildford-press. New York.
- UNDP. (2009). *Programa de las naciones Unidas para el desarrollo, Importancia del dialogo para la Prevención de Conflictos y construcción de Paz*: 2,3.