

Conversaciones Públicas: El diálogo como una manera constructiva de evidenciar las diferencias.

Alrededor de diversos tópicos económicos, políticos, sociales o ambientales se agrupan juicios u opiniones, que pueden generar controversia y en algunos casos polarización en los integrantes que defienden una determinada posición. En estos casos, un grupo categoriza a otro de manera simplificada por su posición, atribuyéndoles adjetivos negativos, justificando sus acciones de acuerdo a sus prejuicios.

Los espacios en lo que se desarrollan los debates incluyen un clima propicio para la discusión y la defensa de una idea central, como ruedas de prensa, puestas en público, entrevistas en radio y televisión, entre otros. Esto implica que puede haber grupos con intereses contrarios con respecto a un tema, diferencias evidentes en la disposición del discurso y sus metas.




El objetivo de este escrito es proponer las Conversaciones Públicas, como una forma de intervenir este tipo de conflictos, concibiendo el diálogo como una alternativa para su transformación desde los actores involucrados, partiendo de la generación de un ambiente de igualdad, seguridad y respeto por las diferencias aunque no se comparta una determinada postura.

Para dar cumplimiento a este propósito se propone la reflexión alrededor de algunas cuestiones. Las siguientes preguntas invitan a analizar, reflexionar, y/o revisar nociones necesarias para comprender este apartado.

Conversaciones Públicas

El Proyecto de Conversaciones Públicas (PCP) comenzó en 1989 en el Instituto de Familia de Cambridge (Massachussets), con el fin de explorar la posibilidad de que las técnicas utilizadas por los terapeutas familiares, pudieran ser adaptadas y aplicadas en asuntos controvertidos de trascendencia pública, en conflictos que no cedían ante la mediación.

Dentro de los diálogos adelantados por el Proyecto de Conversaciones Públicas se encuentran (Herzig, 2007):

<ul style="list-style-type: none">• Las conversaciones públicas se aplicaron en El Proyecto de Biodiversidad de los Bosques de Maine (PBBM), con la participación de cerca de 100 personas, para diseñar y facilitar 10 conferencias de 2 días y una última de un día, a partir de la conclusión de las sesiones se conformó un subcomité para elaborar un manual de información que recogía puntos importantes para el mantenimiento de la biodiversidad, objetivo que los mantuvo reunidos.	<ul style="list-style-type: none">• Se genera a partir de la muerte de dos trabajadores en tiroteos en dos clínicas de Brookline (MA) en 1994, con el objetivo de cambiar el clima polarizado de las actividades relacionadas con el aborto en el área de Boston. Dentro de los resultados se encuentra el uso de lenguaje constructivo y moderado a los medios de comunicación y a sus pares, distribuyendo folletos con el proceso del diálogo publicado en el Boston Sunday Globe.	<ul style="list-style-type: none">• Se propició debido a la tensión entre ONG, se realizaron 5 retiros con los líderes de las organizaciones a fin de mejorar la comunicación.
<p><i>Proyecto de Biodiversidad del Bosque de Maine</i></p> 	<p><i>Diálogos Confidenciales Sobre el Aborto</i></p> 	<p><i>Diálogos con Organizaciones No Gubernamentales en preparación para la Conferencia sobre Población y Desarrollo de las Naciones Unidas.</i></p> 

¿Cómo se entiende el diálogo en las Conversaciones Públicas?

El Proyecto de Conversaciones Públicas trabaja en la facilitación de conversaciones difíciles y polarizadas en diferentes contextos. Esta metodología se apoya en la preparación de los participantes, los contextos, los facilitadores y el diseño conversacional para reconducir conversaciones polarizadas, se promueve el trabajo cooperativo con las personas implicadas en el conflicto. Se parte de: la conversación como base de la convivencia, la naturaleza intercultural de los conflictos y la disminución de los prejuicios.

Los diálogos son útiles en situaciones en que las diferencias, el resentimiento, o la culpa entre los individuos no permiten establecer vínculos humanos entre sí, por lo cual la utilización de otros mecanismos como la mediación, la solución de problemas o el establecimiento de alianzas resultan dispendiosos o sin resultado. El diálogo es una opción a tener en cuenta en las siguientes situaciones (PCP, s/f):

- La irrupción de actos de violencia debido a la polarización existente, que llaman la atención de las personas clave de cada parte¹
- Cuando la polarización puede llegar a situaciones indeseables para las partes a corto plazo²
- El nombramiento de nuevos dirigente en una o las dos partes, generando una posibilidad de replantear la forma de relación sostenida hasta el momento con el otro.
- Cambios externos que propician nuevos problemas que pueden afectar las relaciones armoniosas de la comunidad (construcciones en las cuales lo habitantes no están de acuerdo).

El impacto del diálogo puede diferir teniendo en cuenta los grupos que participan en este, por ejemplo, es posible que tengan buenos resultados si los grupos tienen metas complementarias pero que no pueden lograrlas por la dinámica relacional y la falta de comunicación, o cuando los grupos reivindican la necesidad de que haya colaboración pero no realizan acciones para la misma, disolviendo el estancamiento y sentando bases para llegar a una colaboración efectiva a través del proceso (PCP, s/f).³

Con las Conversaciones Públicas (CP) no se busca que los participantes cambien sus puntos de vista, de hecho pueden profundizar en sus creencias, obteniendo a su vez otra perspectiva desde el discurso del otro. Por tanto, cambian sus opiniones de las personas que tienen puntos de vista opuestos y su

¹ Caso Líderes del aborto, véase http://www.publicconversations.org/pcp/resource_details.php?ref_id=103

² Caso Biodiversidad Bosque de Maine, véase http://www.publicconversations.org/pcp/resource_details.php?ref_id=104

³ Proyecto Bosque del Norte http://www.publicconversations.org/pcp/resource_details.php?ref_id=98

relación con ellas. El diálogo se entiende como una serie de conversaciones estructuradas que tienen como objetivo mejorar la comunicación, aumentar la comprensión mutua y cambiar las relaciones de los participantes para encaminarlos hacia un intercambio constructivo hacia nuevas posibilidades. El diálogo debe llevar a resultados tangibles de cambio que evidencien su utilidad, ya sea en la modificación de la relación, la obtención de acuerdos o la apertura a nuevas posibilidades, dentro de las modificaciones logradas se pueden encontrar que (PCP, s/f):

- ▶ Los estereotipos se suavizan
- ▶ Los adversarios que se rechazaban unos a otros experimentan el “lado humano” del contrario
- ▶ Las ideas limitantes de culpabilidad y de sentirse como víctimas del opositor tienden a desaparecer
- ▶ Surgen nuevas formas de reflexionar sobre posiciones prácticamente “congeladas” con anterioridad y sobre el conflicto mismo
- ▶ Se atenúa la desesperanza
- ▶ Surgen inquietudes compartidas por los dos grupos
- ▶ Se expanden las ideas sobre lo que es posible y deseable hacer
- ▶ Las relaciones mejoran de tal maneja que se abren las puertas para la coexistencia respetuosa y la cooperación.

Por tanto, “un diálogo es una conversación motivada por una búsqueda de entendimiento más que por acuerdos concretos o soluciones” (PCP, 2003. pp. 4), proponiéndose como una conversación constructiva propiciada en un marco de relación diferente entre personas o grupos que se ven como adversarios, relaciones donde priman estereotipos, falta de comunicación y desconfianza, de manera que se visualicen nuevas posibilidades de cooperación.

Es decir, propicia un ambiente para poner sobre la mesa aquellos aspectos sobre los cuales se debe decidir, solucionar dificultades o planificar actividades que influyen en las partes, por tanto, sería un eslabón anterior a la toma de decisiones, que permite comprender la otra parte o por lo menos hacer un

acercamiento, cuya relación es esencial en la búsqueda de un objetivo común (PCP, s/f). Si bien los resultados son importantes, estos dependen de la forma como se lleve a cabo el diálogo, de aquí la importancia de tener en cuenta la otra parte.

A diferencia de la mediación y la negociación el diálogo en las CP se centra en el cambio en la comunicación y la forma de relación entre los participantes, y no en el foco de la discusión. Con respecto a la psicoterapia las CP comparten su énfasis en la comunicación constructiva y la búsqueda de nuevas posibilidades en las relaciones, sin embargo, no buscan un efecto terapéutico o de curación personal, puesto que no es una terapia de grupo, sin embargo, las personas pueden desarrollar la escucha, plantearse otra forma de relación con personas e ideas y desarrollar habilidades de comunicación (PCP, s/f).

Antecedentes


El Proyecto de Conversaciones Públicas (CP) al nacer como una propuesta desde la terapia familiar (TF), comparte con esta los siguientes principios (Chasin, et. al, 1996):



**Colaborar
con los
Participantes**

Se concibe el trabajo de manera no jerarquizada, manteniendo una actitud de desconocimiento y apertura frente al otro. Esto se logra a través del involucramiento de los participantes en la facilitación del diálogo, es decir, en la preparación y el desarrollo del mismo. Este principio tiene sus raíces en el interés por parte del terapeuta familiar ante las experiencias de cada integrante de la familia, de manera que, el fin no es convencer acerca de lo que se dice sino tener en cuenta la participación de los integrantes.

Se busca evitar la reproducción del modelo de relación antiguo que giraba alrededor del foco de controversia, evitando la interacción frustrante entre los participantes,



**Impedir la re
escenificación
del conflicto**

por ejemplo, en la TF se identifican situaciones de consecución de logros que mantengan una posibilidad de cambio y no de desesperanza y angustia, aunque inevitablemente durante la sesión salga a relucir lo “antiguo”. Por esto se establecen reglas básicas, que aunque simples son en situaciones conflictivas, garantías de respeto y colaboración entre los participantes con el proceso que generan otra forma de comunicación. En el caso de las CP también se establecen estas reglas, que de acuerdo a los grupos son en diferente medida más imperantes que otras.



Cualquier medida tendiente a prevenir o interrumpir lo “antiguo” sirve, a su vez, para fomentar lo nuevo. Este punto estará centrado en las formas útiles para crear una apertura hacia un contenido original y una conversación novedosa.

En la terapia familiar lo nuevo se experimenta en la expresión de un sentimiento o un pensamiento, una idea contradictoria, o una opinión que no se dice por miedo a ser poco importante, y cuando estas son escuchadas por el otro. (Chasin et al, 1996). En la terapia se fomenta lo nuevo a través del diálogo porque se cree que las personas desarrollan esta capacidad dentro de la interacción, y al mejorar su comunicación mejorara su relación. Para que se introduzca lo nuevo debe ser identificado por los integrantes.

“Un modo de estimular lo nuevo en los diálogos consiste en promover la presentación de sí mismos de una manera más personal antes que partidaria” (Chasin et al, 1996. pp. 12). No mantener un discurso acorde con la posición que sostiene el grupo y con la que se está de acuerdo, puesto que esto llevaría a los ataques y argumentos antiguos. Hablar desde el yo permite a la persona separarse un poco de los principios, políticas y posiciones polarizadas, para centrarse en las experiencias de los integrantes del grupo. Historias que al ser escuchadas permiten entrever las emociones, dificultades y fortalezas de sus

participantes, dando espacio a la escucha, la desmitificación del estereotipo y el interés por el otro en lugar de la confrontación con un grupo determinado.

Contar historias no relacionadas con la temática también permite identificar elementos comunes (aficiones, gustos) entre personas que en principio no consideraban tener nada en común, disminuyendo la tensión. Al tener posiciones diferentes, en este caso opuestas, las historias más allá de acercar hacia la postura del otro acercan hacia los esfuerzos y logros narrados de quien las cuenta.

En segundo lugar, se puede propiciar lo nuevo a partir de la expresión de ideas y experiencias que son excluidos u omitidos en un debate, es decir, aquellos puntos con los cuales no estaban de acuerdo a pesar de estar a favor de una determinada propuesta, por ejemplo, que una persona que está a favor de la vida comente una situación en la cual una mujer ha sido abusada sexualmente y desee abortar. En tercer lugar, lo novedoso puede aparecer a partir de la formulación de preguntas que conllevan a descubrir datos antes no contemplados, las preguntas deben nacer de inquietudes, de la curiosidad y el interés por conocer lo que el otro desea transmitir.

Por último, se pueden realizar ejercicios para desarticular los estereotipos, puesto que fomentan la desconfianza al presentar al otro reducido en una frase con descripciones simples, y no como un ser complejo, con capacidades y habilidades diversas.

Así mismo el desarrollo de la metodología se guía por las siguientes premisas (Herzig, 2007):

1. **Los participantes deben estar preparados para iniciar un nuevo tipo de conversación.** El retorno a la antigua conversación es una tentación permanente; resistirla significa un gran esfuerzo, ya que requiere de los participantes un alto nivel de compromiso y motivación.
2. **Para desterrar definitivamente la antigua conversación es esencial generar un ambiente que inspire seguridad y respeto.** La polarización se basa en el temor. Cuando las personas se sienten amenazadas, suelen

agruparse con otras con las que comparten esta sensación, procurando así aumentar su sentido de seguridad y poder. Para poder pedirle a los participantes que renuncien a escudarse tras la retórica y a presentarse junto con sus compañeros como un “frente unido” monolítico, es necesario primero ofrecerles otros modos de garantizar su seguridad y su sentido de poder.

3. **Cuando los participantes hablan como individuos complejos, empiezan a escuchar al otro con mayor atención y terminan por demostrar un interés genuino por quienes los rodean.** se concibe que tras las consignas y lemas hay más ideas y perspectivas, también se entiende que facilitar la transformación del conflicto evita la simplificación, es decir, se busca la identificación de múltiples recursos a lo largo de su experiencia de vida.
4. **Compartir una postura de gratitud con los participantes.** Cuando las personas se encuentran estancadas en conflictos crónicos, normalmente ven a sus oponentes como sujetos de limitada moral o capacidad cognitiva. Se busca una forma de relación horizontal y el aporte desde el espacio es generar un contexto en el cual los participantes puedan alcanzar una mejor comprensión e identificar diferencias.
5. **La colaboración en el planeamiento y el “diseño emergente” de la conversación sirven para aumentar entre los participantes un sentido de propiedad sobre lo que expresan.** Implica el compromiso de los participantes frente al proceso, involucrándolos en el diseño de las sesiones.

Procedimiento para el desarrollo de una Conversación Pública

Objetivo

Promover una manera constructiva de evidenciar las diferencias, considerando tanto las ideas, creencias y compromisos propios como ajenos, para generar un

camino de acción y cambio no visible hasta ese momento, fomentando una modificación en la forma de relacionarse (Herzig, 2007)

Recursos

Algunos de los elementos necesarios para llevar a cabo el diálogo son (PCP, 1999; 2003)⁴:

- ▶ Formatos con el plan de desarrollo o procedimiento
- ▶ Espacio cómodo, con buena iluminación, tranquilo
- ▶ Hoja con los acuerdos sugeridos
- ▶ Preguntas guía para facilitar la conversación
- ▶ Lapiceros y hojas para cada participante
- ▶ Reloj
- ▶ Formularios de retroalimentación de los participantes

Desarrollo

De acuerdo con Herzig (2007) una guía del proceso es la siguiente



⁴ Véase: Índice de contenido de los recursos para el diálogo <http://www.publicconversations.org/upload/RecursosParaDialogo845293.pdf>

1. **Identificar los objetivos de los participantes y lo que plantean las conversaciones públicas:** Se identifica en las conversaciones con las personas de enlace y los facilitadores si la propuesta general de conversaciones públicas se adecúa bien a sus objetivos.
2. **Se identifica el conocimiento de la antigua conversación y de sus excepciones.** Se establece comunicación con los participantes potenciales y con personas que conozcan de la temática, a través de llamadas telefónicas o cara a cara. En estas se identifican las habilidades, expectativas, temores, y los facilitadores tienen un acercamiento a la forma como se conciben las relaciones, alianzas duraderas, entre otros aspectos. También puede obtenerse información de medios de comunicación si el debate ha sido público, lectura y consultas. Se realiza una recopilación de la historia del conflicto, el estilo de relación antigua, las personas clave que pueden ser convocadas, a quienes le interesaría participar y qué logros pueden obtenerse a través del diálogo. También se indaga acerca de las ocasiones en que se presenta algo diferente del antiguo estilo conversacional, cómo se interpreta esa excepción y qué destrezas, recursos, visiones y valores existen en la comunidad que pudieran servir de apoyo para una incursión fuera de los antiguos caminos y dentro de una posibilidad diferente.
3. **Construcción conjunta del proceso a iniciarse.** Se indaga a los participantes potenciales acerca de los siguientes aspectos: objetivos de las reuniones, elementos del encuadre (cronograma, horarios, reglas básicas o posibles acuerdos), convocatoria, participantes, personas clave. De manera que los participantes se involucren en el diseño del plan.

En estas reuniones se formulan preguntas y posibles respuestas de la realización de una sesión, o si hay necesidad de más de una, la coordinación de la sesión, materiales necesarios y las tareas del facilitador⁵.

⁵ Véase: Componentes básicos del PCP: Parte I <http://www.publicconversations.org/upload/Promoviendo-1.pdf>

Se identifican intereses genuinos de las partes (es una colaboración en la elaboración de una agenda). De igual forma, se indaga por las características que generan seguridad, de manera que favorezcan la realización del proceso (¿qué crees que debe ocurrir para sentirte seguro?).

Dentro de los acuerdos algunos sugeridos son (Chasin & Herzig, 2006. pp.18):

1. Hablar en primera persona y dejar que los otros hablen por ellos mismos también, sin presión a representar o explicar a un grupo entero.
2. No criticar los puntos de vista de otros ni tratar de persuadirlos.
3. Evitar prejuzgar las intenciones, creencias o los motivos de los otros y hacer preguntas e informarse antes de emitir juicios no comprobados.
4. Respetar los plazos límite para hablar (por ejemplo 3 minutos), pidiendo a los participantes que antes de hablar tomen un minuto para reflexionar la pregunta, pensar la respuesta, escuchando al otro cuando se inicien las intervenciones y no generar una discusión libre.
5. No interrumpir al otro a menos que sea para indicar que no haber oído
6. Se puede hacer uso de la Regla de pase (un participante puede negarse a contestar una pregunta sin necesidad de justificarse), si no está listo o no desea responder a una pregunta, entonces se puede decir “paso” o “paso por ahora”.
7. Acuerdo de Confidencialidad: Cuando se relaten experiencias con personas que no estuvieron presentes, no se usarán nombres ni ningún tipo de información personal que refiriera a comentarios particulares, a menos que se tenga permiso para hacerlo.
9. No continuar las discusiones por medio de correo electrónico.

La importancia de las reglas dependerá del grupo, por ejemplo, la confidencialidad tendrá mayor importancia si los integrantes se conocen. De igual forma, el grupo también puede sugerir reglas pertinentes como la manera en que los integrantes de un grupo se dirigen hacia el otro.

El objetivo de las reglas es generar un ambiente de respeto y seguridad entre los participantes y quienes no han asistido.

- 4. Convocatoria de los participantes (invitaciones).** Las personas que desean realizar las Conversaciones Públicas, los participantes y quienes convocaban a la reunión deciden la responsabilidad de quién realiza la convocatoria al evento y sus parámetros básicos. Puede ser: alguien que actúa como tercero, un grupo de planeamiento formado por un conjunto variado de participantes y a quienes el personal de Conversaciones Públicas serviría como consultor del diseño y facilitador.

El paso siguiente consiste en colaborar con este grupo en el borrador de una invitación que permita a los participantes potenciales informarse bien antes de tomar la decisión de asistir o no al encuentro. La invitación siempre incluye: 1) un enunciado de Objetivos, 2) una lista de desafíos y presiones posibles abstraídos de las reuniones preliminares y 3) una pauta de qué se espera de los participantes por parte de quienes convocan y facilitan el encuentro. A continuación se presenta un modelo de invitación tomado de PCP (2003, pp. 40):

Modelo de invitación	
(Quien convoca) _____ y _____ lo invitan cordialmente a participar en un	
DIALOGO DE _____ (organización, lugar)	
SOBRE _____ (tema de conversación)	
(Fecha)	_____
(Hora)	_____
(Lugar)	_____

Qué esperar

- Este diálogo será una conversación facilitada de un pequeño grupo, entre individuos que tienen una diversidad de puntos de vista sobre el tema.
- Este diálogo será una conversación estructurada, *no* un debate ni una negociación mediación.
- Este diálogo se producirá en un lugar seguro, confiable, en el que los participantes puedan hablar y escuchar de un modo que respete el hecho humano de compartir y propicie el entendimiento mutuo.

Términos de la participación

- Se espera de todos los participantes que respeten las siguientes reglas básicas:
 - Escuchar con atención.
 - Hablar con honestidad de maneras que promuevan el aprendizaje y el genuino espíritu de curiosidad en los otros.
 - Tratar de entenderse unos a otros.
 - Evitar los ataques o los intentos de persuasión.
 - Evitar todo lenguaje que algunos puedan sentir como falta de respeto.
 - Darle a lo que se escucha un carácter confidencial.

Para mayor información sobre el diálogo que proponemos acudan a:
_____ (Teléfono – e-mail)

También puede anexarse el siguiente cuadro que evidencia la diferencia entre debate y diálogo (Chasin et al., 1996, pp. 4)

DEBATE	DIÁLOGO
La comunicación que tiene lugar antes de la reunión entre los auspiciantes y los participantes es mínima y poco relevante para lo que sigue.	Los contactos previos y la preparación de los participantes antes de la reunión son elementos esenciales del proceso.
Los participantes suelen ser dirigentes conocidos por propugnar una posición muy elaborada. El público está familiarizado habitualmente con los personajes que aparecen en el debate, cuya conducta tiende a ajustarse a ciertos estereotipos.	Los elegidos para participar no son necesariamente "dirigentes" de opiniones conocidas. Hablan en carácter personal, como individuos cuyas experiencias difieren en algún aspecto de las de su "lado". Es probable que su conducta se aparte, en algún grado y dimensión, de las imágenes estereotipadas que otros puedan tener de ellos.
La atmósfera es amenazadora: los participantes prevén que pueden ser interrumpidos y atacados, y normalmente los moderadores permiten que esto suceda.	La atmósfera es segura: los facilitadores proponen reglas claras que promuevan la seguridad y un intercambio respetuoso, obtienen el acuerdo de los presentes al respecto y las hacen respetar.
Los participantes hablan en su condición de representantes de algún grupo.	Los participantes se hablan unos a otros en su condición de individuos singulares y a partir de su experiencia.
Los participantes se dirigen a sus propios partidarios, o a lo sumo a los indecisos o a los que adoptan una postura intermedia.	Los participantes se dirigen a todos los otros participantes.
Se niegan o subestiman las diferencias internas de cada "grupo".	Las diferencias internas de cada "grupo" se ponen de manifiesto a medida que se examinan los fundamentos individuales de las creencias y valores de cada persona.
Los participantes expresan su compromiso indeclinable con un punto de vista, enfoque o idea.	Los participantes se dirigen a todos los otros participantes.
Los participantes escuchan al otro con fin de refutar los datos que presenta y de mostrar las fallas lógicas de su argumentación. Las preguntas se formulan desde una posición de certeza total. A menudo son desafíos retóricos o declaraciones disfrazadas.	Los participantes escuchan a los demás con el fin de conocer mejor y comprender sus creencias e intereses. Las preguntas se formulan desde una posición de curiosidad.
Lo que se dice es previsible y ofrece poca información nueva.	Aparece información nueva.
El éxito depende de hacer declaraciones simplistas pero apasionadas.	El éxito depende del examen de los aspectos complejos del tema en disputa.
El debate opera dentro de las restricciones impuestas por el discurso público dominante. (Este discurso define el problema y las opciones para su resolución. Da por sentado que las necesidades y valores esenciales ya son claramente comprendidos.)	Se estimula a los participantes a que cuestionen el discurso público dominante, o sea, a que expresen necesidades esenciales que pueden o no estar reflejadas en aquél, y a que exploren diversas opciones para la definición y resolución del problema. Los participantes pueden descubrir fallas en el lenguaje y los conceptos habituales utilizados en el debate público.

* En este cuarto se contrasta el tipo de debates que suele verse en televisión con el tipo de diálogo que aspiramos a promover en las sesiones conducidas dentro del Proyecto de Conversaciones Públicas.

5. Encuentros preliminares con los participantes La extensión y la forma de comunicación que tienen lugar antes del encuentro dependen del tamaño del grupo y de los roles que se asumen. En muchos casos, después que las invitaciones escritas se han enviado, se llama a cada uno

de aquellos que aceptaron concurrir. La llamada telefónica está dirigida a responder las preguntas que los participantes pueden formularse con respecto al proceso; y provee una oportunidad para empezar a construir una relación con aquellos participantes con quienes nunca se ha hablado. Indagando acerca de las expectativas de los participantes, qué les preocupa, qué les gustaría y qué piensan acerca de los acuerdos para el grupo. Si manifiestan un profundo desacuerdo acerca de su capacidad o voluntad para acatar acuerdos de ese tipo, se alienta a los participantes a que consideren la posibilidad de declinar la invitación.

- 6. Diseño del encuentro.** Usando lo obtenido en las conversaciones con los participantes, y cualquier otra información acerca de cambios de la situación personal o política, se transforma el esbozo general del encuentro en un plan más detallado. Este plan cubre: aspectos informales de saludar y convocar a la gente; comentarios de apertura para ser realizados por los auspiciantes y facilitadores; planes para repasar y revisar los acuerdos propuestos; el procedimiento por el cual cada participante se presentará a los otros; preguntas y ejercicios de apertura. Los diseños de encuentros de más de una sesión incluyen mayor cantidad de detalles para las primeras reuniones que para las subsiguientes.

- 7. El encuentro *Estructura general – Diseño y Facilitación***

La primera fase de un encuentro habitualmente incluye: los comentarios de apertura, las presentaciones, los acuerdos del grupo, la clarificación de los roles, y una perspectiva general de los planes para el encuentro. La fase intermedia del encuentro varía considerablemente, dependiendo de los objetivos del grupo. Las preguntas se elaboran y estructuran para invitar a una charla personal y detallada que eviten discursos, expresiones retóricas y patrones antiguos de exposición de ideas no equitativos. Los acuerdos de confidencialidad también son objeto de repaso.

La primera reunión es estructurada, al tiempo que el cronograma está abierto a sugerencias y modificaciones. La estructuración de la sesión

busca evitar la ansiedad de los participantes de intervenir sin ninguna garantía en una conversación entre grupos polarizados.

Por tanto, dentro de los aspectos a tener en cuenta se encuentran: lugar de reunión, tamaño y composición del grupo participante, distribución de los asientos en la sala (generar la posibilidad de cercanía entre personas con puntos de vista diferentes), y la formulación de las preguntas iniciales.

Un esquema general podría ser el siguiente, en un grupo de 6 participantes, que es el recomendado, los formatos y ejercicios aquí presentados fueron tomados de Chasin & Herzig (2006)⁶, Chasin et al. (1996) y la estructura a desarrollar de PCP (2003):

- ▶ Bienvenida y orientación (5 minutos)
- ▶ Acuerdos (10 minutos).
- ▶ Introducciones y expectativas (10 minutos)
- ▶ Primera pregunta (20 minutos).
- ▶ Segunda pregunta (20 minutos)
- ▶ Discusión facilitada (35 minutos).
- ▶ Palabras de despedida (15 minutos).

BIENVENIDA 5 minutos

PROPÓSITOS

- Dar la bienvenida a la conversación
- Recordar a los participantes el propósito y el espíritu del diálogo.
- Decirles algo sobre los roles, la programación del tiempo, etcétera, de modo que la gente sepa su participación

⁶ Véase: Componentes básicos del CPC: Parte 2 <http://www.publicconversations.org/upload/Promoviendo-2.pdf>

RECORDATORIO DE LOS PROPÓSITOS

“Bienvenidos. Me alegra que hayan decidido participar en este diálogo. Es posible que cada uno de nosotros haya sido afectado por..... [Introducir el tópico de conversación]. Ojalá éste sea el momento en que ustedes se sientan absolutamente libres para hablar sobre sus experiencias y sus puntos de vista, y para aceptar escucharse unos a otros con respeto y atención, aún cuando lo que escuchen no les guste. Considerando los diferentes puntos de vista, podremos irnos de aquí con perspectivas más amplias y más claras. Al menos nos entenderemos mejor entre nosotros”.

TIEMPO Y FINALIZACIÓN

“Permítanme hablarles un poco sobre el desarrollo del diálogo (hacer referencia a la estructura de la sesión). Empezaremos haciendo algunos acuerdos –es decir, vamos a ponernos de acuerdo en algunas líneas básicas de comunicación mientras estemos juntos. Después, tendremos un rápido diálogo en círculo en el que pueden decir qué los trajo aquí y cuáles son sus expectativas. A continuación, tendremos dos círculos en los que pueden responder dos preguntas que les propondré. Luego de los dos círculos, tendremos una medio hora para una conversación un poco menos estructurada. En esa conversación podrán explorar las conexiones entre sus experiencias y sus perspectivas. Esas conexiones pueden hacerse así: una persona preguntándole a otra, o simplemente pueden ser la forma de descubrir similitudes y diferencias y ahondar un poco más en ellas.

Finalmente, nos daremos tiempo para que cada uno diga algo de despedida. Trataremos de cumplir con el tiempo prefijado. ¿Todos pueden quedarse hasta el final?” Si la gente tiene que irse antes, determine cómo se van a ir (por ejemplo, diciendo unas pocas palabras finales o simplemente abandonando calladamente el lugar) y cómo obtendrá la retroalimentación de ellos.

ROL DEL FACILITADOR

“En mi rol de facilitador trataré de que nos guiemos a través del diálogo y me aseguraré de que los acuerdos que hayamos hecho con los otros sean respetados o renegociados. Si les pedí que no hablaran más de tres

minutos y pasaron ese límite, se los indicaré. Esto simplemente significará que me gustaría que completen su pensamiento, no que corten a mitad de una frase.”

Si el facilitador participa entonces:

“Si participo en el diálogo, me gustaría que intervengan si es que no cumplo con los acuerdos. Sabiendo que lo harán, me sentiré más libre para participar. Finalmente, si en algún momento no les gusta cómo están marchando las cosas, por favor díganmelo para que entre todos trabajemos sobre esa preocupación. ¿Puedo descartar que lo harán?”

ACUERDOS (10 minutos)

“Ahora acordemos la forma como nos vamos a comunicar (se distribuye una hoja con los acuerdos propuestos para cada participante). Esta hoja contiene algunas líneas básicas que otros usaron para crear un ámbito donde la gente pueda hablar con libertad y escuchar con atención. Por favor tómense un rato para leer esto, y después todos juntos haremos un control para ver si les gustaría elegir otra forma o cambiar algo a favor de las necesidades de nuestro grupo (Pueden ser leídos por el facilitador o por turno entre los participantes)”.

Luego puede preguntar al grupo:

¿Tienen alguna pregunta sobre estas líneas básicas?

¿Quieren proponer una revisión o un agregado?

Si hay sugerencias se anotan, de lo contrario se pregunta si se está de acuerdo con estos para continuar.

INTRODUCCIONES Y EXPECTATIVAS (10 minutos)

Después del encuadre (puesta en común del cronograma, acuerdo de horarios, reglas básicas) se formulan preguntas preparadas para los participantes, evidenciándose la conveniencia de los acuerdos, cimentando la posibilidad de encontrar algo nuevo en las reuniones venideras.

Estando en círculo el facilitador realiza una de estas preguntas:

- qué les hizo aceptar la invitación para venir al diálogo
 - qué experiencia esperan tener o aprender mientras están aquí
 - qué esperan que ocurra en esta conversación que los haga sentir bien por haber decidido participar.
-

“Por favor digan unas pocas frases –no más de un minuto” el orador empieza con una respuesta corta.

PRIMERA PREGUNTA 20 minutos

“Ahora quisiera invitarlos a que respondan a la siguiente pregunta en no más de tres minutos”.

El facilitador elige una pregunta:

- ¿De qué modo los hechos relacionados con (tema de conversación) lo afectaron personalmente?
- ¿Puede decirnos algo de su experiencia de vida que nos ayude a entender sus puntos de vista y sus preocupaciones sobre (tema de conversación)?

“Primero hagamos un momento de silencio para ordenar nuestros pensamientos”.

Después de la pausa, repita las preguntas.

“El que se sienta listo puede empezar. Después avanzaremos en círculo. Si llegamos a alguien antes de que esté listo, puede pasar y después volveré a él, a ver si luego sí quiere hablar.”

SEGUNDA PREGUNTA 20 minutos

“Nuevamente, me gustaría proponerles otra pregunta que tendremos que responder en no más de tres minutos”.

El facilitador elige una o dos de las siguientes:

- ¿Cuáles son sus expectativas, sus puntos de vista y sus temores en relación con (tema de conversación)? ¿Cuál es para usted el “centro de la cuestión”?
- ¿Tiene dudas sobre alguno de los puntos de vista que asumió en el pasado? ¿Puede decirnos algo sobre las certezas y las dudas que trae consigo a esta conversación?
- ¿Experimentó sentimientos mezclados, conflicto de valores y/o zonas de confusión o incertidumbre en cuanto a (tema de conversación)? Si es así, por favor descríbalos.
- En relación con..... (tema de conversación), ¿hay algo que le haya sido mentalmente difícil de eludir o difícil de hablar con otros? Si no quiere decirnoslo en voz alta, ¿podrá al menos comentarnos qué hace que este pensamiento o esta experiencia sean difíciles de comunicar?
- ¿Qué ha cambiado (si algo cambió) en sus formas de pensar y sentir su propia vida, sus relaciones, su nación o el mundo? ¿Y qué sigue siendo igual?

“Vamos a hacer primero un momento de silencio para ordenar nuestros pensamientos”.

Después de una pausa, repita las preguntas.

“Empezaremos con el que esté listo, y después seguiremos en círculo. Si les toca hablar antes de que estén listos, pueden decir “paso” y después les preguntaré si quieren hablar.”

DISCUSIÓN FACILITADA (35 minutos)

“Hemos llegado al punto en que todos podemos hablar más libremente. A medida que avanzamos hacia este momento menos estructurado, es importante recordar por qué estamos aquí: no para debatir o persuadir sino para hablar con sinceridad, escuchar con atención y apertura, reflexionar sobre nuestro propio punto de vista y tratar de entender el de los demás”

“Llegó el momento de hacer conexiones entre lo que tienen en mente y lo que otros hayan dicho. Pueden identificar un tema y concentrarse en él, explorar similitudes y diferencias, hacer preguntas o comentar si lo que han escuchado fue enriquecedor o si, por el contrario, los desorientó.”

CONTRIBUYENDO A UNA CONVERSACIÓN CONECTADA

- Destaque un punto de aprendizaje: ¿Escuchó algo que le generó nuevos pensamientos y sentimientos?
- Recoja y siga un hilo: ¿Le surgió alguna idea o algún tema interesante que quisiera agregar a lo ya dicho?
- Clarifique las diferencias: ¿Escuchó algo con lo que no está de acuerdo? Si es así, primero confirme si lo entendió correctamente. Después diga qué fue lo que lo desorientó o confundió sobre lo que ha escuchado, y por qué.
- Haga una pregunta: ¿Quisiera entender mejor algo que alguien haya dicho? Si hace una pregunta, asegúrese de que refleje una curiosidad genuina y no un desafío encubierto.

PALABRAS DE DESPEDIDA (15 minutos)

“Estamos llegando al final. ¿Quisieran decir algunas palabras de despedida para cerrar su participación?”

Pueden simplemente comentar cómo fue la experiencia para ustedes. O pueden decir (se elige una opción):

- Una idea, un sentimiento o un compromiso que se llevan con ustedes,
- Alguna cosa que quieran recordar sobre esta conversación,
- Algo que les haya surgido aquí y quieran llevarse para compartir con

un amigo, un familiar, un compañero de trabajo, o bien para incorporar a sus vidas de algún otro modo.

Terminadas las intervenciones se agradece a los participantes y solicita los cuestionarios de retroalimentación.

Otros ejercicios factibles de desarrollar son:

- a) Cada participante puede relatar una historia personal relacionada con la temática, y otro aspecto de su vida no relacionado con esta. Una forma de introducir puede ser:

“Cuenten algo acerca de sí mismos y de sus vidas que quieran compartir con los otros participantes y que les gustaría que ellos supieran acerca de Uds. Algo que nos ayude a cada uno de nosotros a entender mejor el compromiso que tienen con los asuntos que defienden” (Chasin et al., 1996. pp. 13)

- b) Pedir a los participantes que hablen acerca de aquellas situaciones en las cuales se han confrontado sus valores o no han estado totalmente de acuerdo. Recopilando la información en un cuadro como este:

POSICIÓN	VALOR CONFRONTADO	EXPERIENCIA	REACCIONES DE LOS PARTICIPANTES

- c) Se motiva a los participantes a formular preguntas, sencillas y claras, cuyo origen sea la curiosidad, dando paso a una actitud de escucha abierta y respeto por las respuestas. Los participantes pueden escribir en un tablero sus preguntas y luego aclarar algunos términos enunciados, ya sea porque no se comprende el sentido de la pregunta o se pide una aclaración del mismo, de manera que quien lo escribió tenga la oportunidad de explicar lo que quiso decir.

d) Realizar ejercicios para desarticular los estereotipos. Con este objetivo primero es necesario su identificación, sin embargo, no se parte de caracterizar al otro sino a sí mismo. Por tanto, la tarea propuesta es que cada participante hace una lista de los estereotipos negativo que considera los otros le asignan. Evitando el uso de descalificativos o palabras despectivas u ofensivas, especificando las siguientes categorías:

¿Qué piensa el otro de mí?

ESTEREOTIPOS	MÁS INEXACTOS	INEXACTOS PERO ENTENDIBLES	MÁS HIRIENTES

Después se realiza la puesta en común y los participantes explican las razones que llevan a que sus comportamientos sean malinterpretados, permitiendo al grupo conocer su perspectiva, características personales, con intenciones probablemente diferentes a las que le otorgaban inicialmente. Una casilla que genera apertura en el grupo cuando es la de estereotipos inexactos pero entendibles, puesto que es apreciado por lo demás integrantes del grupo este reconocimiento, permitiendo que los demás integrantes centrarse en otros aspectos que no son necesariamente los defectos.

Si el grupo es pequeño puede socializarse y debatirse, de lo contrario se pueden formar subgrupos y compartir reflexiones generales al grupo.

8. Seguimiento y evaluación

Después del encuentro se busca un proceso de retroalimentación a través de evaluaciones escritas y llamadas telefónicas de seguimiento para seguir promoviendo la reflexión. Se elabora un informe que mantenga la confidencialidad o el anonimato apropiado al mismo tiempo que le permita a aquellos que se han sentido enriquecidos por su participación. Este tipo de informes es revisado por todos los participantes antes darse a conocer para

su posterior distribución. Un modelo posible para la retroalimentación es (PCP, 2003. pp. 31):

FORMULARIO DE RETROALIMENTACION DEL PARTICIPANTE

1. ¿Qué fue lo más gratificante, enriquecedor o valorable en su experiencia en el diálogo?
2. ¿Qué fue poco satisfactorio, frustrante o decepcionante?
3. ¿Puede decir qué se lleva con usted a partir de la experiencia?
4. ¿Qué sugerencia o consejo le puede dar a quienes quieran planificar y facilitar futuros diálogos como éste en familia o en reuniones comunitarias?
5. ¿Otros comentarios?

Nombre: *(opcional)*

HABILIDADES DEL FACILITADOR⁷

- ▶ Utilizar un lenguaje familiar y respetuoso, para generar un ambiente de cooperación entre los participantes y los facilitadores y entre estos.
- ▶ Está encargado de promover la conversación.
- ▶ Debe promover el uso de preguntas abiertas, sencillas y sinceras.
- ▶ Al ser cuestionado debe estar dispuesto(a) a explicar el por qué de las preguntas, la reflexión o la sugerencia realizada.
- ▶ Para propiciar otro tipo de conversación debe presumir poco, no juzgar y preguntar sinceramente.
- ▶ Debe estar pendiente del surgimiento de elementos nuevos o diferentes que surjan durante el proceso, que deslegitiman el modelo antiguo.
- ▶ No criticar los puntos de vista ni intentar persuadir a los participantes, sino promover una conversación entre ellos a partir de preguntas.

REFERENCIAS

⁷Véase: Componentes básicos del CPC: Parte 2 <http://www.publicconversations.org/upload/Promoviendo-2.pdf>

- Chasin, R.; Herzig, M.; Roth, S.; Chasin, L.; Becker, C.; Stains5342, R. (1996) De la Diatriba al Diálogo en los temas públicos polémicos: Propuestas Provenientes de la Terapia Familiar. [En línea]. **Recuperado 04, Octubre, 2008.**
- Chasin, L. & Herzig, M. (2006). Promoviendo el diálogo a través de las divisiones. Guía de componentes básicos del Proyecto de Conversaciones Públicas (PCP). [En línea]. **Recuperado 09, Noviembre, 2008.**
- Garay, A. Iniguez, L. y Martínez., L. (s/f). Perspectivas críticas en psicología social: Herramientas para la construcción de nuevas Psicologías sociales. [En línea]. Recuperado 16, Febrero, 2008.
- Gómez, O. (2006). *Modulo aspectos Psicosociales de la Reparación Integral*. En: Voces de Memoria y Dignidad. Material pedagógico sobre Reparación integral. ARFO Editores e Impresores Ltda. Colombia
- Gonçalves, O. (2002). *Psicoterapia Cognitiva Narrativa. Manual de Terapia Breve*. Editorial Desclée de Brouwer, S. A. Bilbao: España.
- Herzig, M. (2007). La Transformación de la Polémica Polarizada en Conversación Constructiva: Un Informe del Proyecto de Conversaciones Públicas. [En línea]. **Recuperado 04, Octubre, 2008.**
- Hoffman, L. (1996). *Una Postura reflexiva para la Terapia Familiar*. En: Gergen, K., & McNameee, S. (Comps.). La Terapia como Construcción Social. Ediciones Paidós Ibérica, S. A. Barcelona: España
- Ibáñez, T. (2003). *Psicología Social Construccinista*. Editorial Universitaria. Universidad de Guadalajara. Jalisco: México
- Ley 975. (2005). *Ley de Justicia y Paz*.
- Public Conversations Project, PCP. (2003). Conversaciones constructivas sobre tiempos de desafío: Una guía para el diálogo comunitario. [En línea]. **Recuperado 10, Octubre, 2008.**
- Public Conversations Project, PCP. (1999). Índice de contenido de Los recursos para el diálogo. [En línea]. **Recuperado 10, Octubre, 2008.**

Public Conversations Project (PCP), (s/f). Disponible en:
http://www.publicconversations.org/pcp/page.php?page_id=236&catid=49

Zanuso, L. (2006). El pedido de perdón: herramienta clave en las relaciones dañadas. Ponencia del Curso Internacional de Ciencias Sociales “Diálogo social”.