

## Efectos del Diálogo sobre los Procesos Psicológicos Básicos: La palabra concertada, base del relacionamiento humano

Eric Roth<sup>1</sup>  
Universidad Católica Boliviana

### Resumen

El presente artículo discute la influencia que ejerce el diálogo sobre algunos mecanismos psicológicos tales como las creencias, actitudes, valores, emociones y necesidades, afectándolos de tal medida que influyan en su capacidad para optimizar los resultados de cualquier encuentro dialógico entre diferentes. Se reflexiona también acerca del rol de modulación de algunos elementos contextuales tales como el grado de estructuración del proceso de diálogo, la temática y las circunstancias en las que se dialoga, de la importancia de los estilos comunicacionales, la identidad de los dialogantes y el papel que ejerce el poder y el liderazgo en dicho proceso.

Palabras Clave: Diálogo, Creencias, Actitudes, Valores, Necesidades, Contexto

Existe la convicción de que el diálogo es una vía expedita para lograr una convivencia civilizada entre seres humanos, estableciendo —en palabras de Bohm (1995)— una corriente de significado mediante la que emerge una nueva comprensión creativa previamente inexistente. Sin embargo, no siempre resultan evidentes los recursos psicosociales movilizados por el diálogo para facilitar las relaciones humanas armoniosas en el seno de una sociedad. No resulta equivocado asumir que los vínculos entre los seres humanos están profundamente influidos por las creencias, las percepciones, las actitudes, los valores y las emociones de los individuos interactuantes. Si esto es así, cabría entonces preguntarse cómo es que el diálogo permite la formación o transformación de las creencias, el moldeamiento de las actitudes, la reorganización de los valores y la construcción de afectos de las personas que se someten a él. Veamos.

### *Formación de Creencias*

Por lo general, las dificultades de comunicación entre personas o grupos son una consecuencia de que las partes involucradas expresan creencias y opiniones diferentes u opuestas sobre cuestiones vitales. No es raro que las personas o grupos reaccionen vigorosamente ante el cuestionamiento de sus creencias, particularmente cuando median entre ellas diferencias sociales, culturales u otras. Los conflictos por controversias políticas o religiosas se explican en ocasiones por el solo hecho de poner en tela de juicio las creencias de personas o grupos.

---

<sup>1</sup> El autor es profesor investigador del Instituto de Investigaciones en Ciencias del Comportamiento, Departamento de Psicología de la Universidad Católica Boliviana- La Paz  
[eroth@ucb.edu.bo](mailto:eroth@ucb.edu.bo)

Una creencia es en el fondo, una evaluación favorable o desfavorable acerca de un objeto; se trata de un juicio subjetivo que relaciona ciertos aspectos discernibles del mundo exterior, con un atributo. Dichos juicios contribuyen al entendimiento de uno mismo y de su contexto sociocultural. De esta manera, cuando uno cree por ejemplo que su percepción de la realidad es la correcta (otorgando al objeto “percepción de la realidad” el atributo de “correcto”), esta creencia lo conducirá en consecuencia a expresar cierto tipo de comportamiento (Fishbein y Ajzen, 1975). Desde luego que cuando una creencia individual es compartida por el colectivo, la fuerza de dicha creencia se constituye en un poderoso instrumento que consolida la postura del grupo (en “nuestra percepción de la realidad es la correcta”, la expresión ‘nuestra’ legitima la creencia llevando el mensaje de que la postura está convalidada por muchos). Por lo tanto, la formación de una creencia supone el establecimiento de una relación entre un objeto y su atributo por influencia de una experiencia personal o de grupo (directa, informada o inferida).

Pero, ¿cómo opera el diálogo sobre las creencias? El diálogo es capaz de transformar las creencias haciendo que el atributo de la idea, noción u objeto se relativice por acción de la comunicación bidireccional, respetuosa, honesta y desinteresada. La transformación no es el producto de un acto premeditado sino la consecuencia lógica de sopesar la fuerza de mi (nuestro) atributo desde una nueva perspectiva que se construye y entra en juego a partir de vivencias o experiencias de otras personas. Este proceso tiene lugar al margen de presiones orientadas por la manipulación o el poder y por el solo hecho de escuchar desprejuiciadamente. La modificación de la creencia no tiene nada que ver con las supuestas “verdades” sino como señala Bohm, con tan solo compartir el significado y aquí se añade: compartiendo nuevos atributos, relativizando al mismo tiempo el original.

Ciertamente, la reconstrucción de una creencia requiere de nueva información acerca de atributos alternativos vinculados al objeto o noción, y por lo tanto, las características de la fuente de dicha información entran en juego. En otras palabras, el grado de credibilidad de quien ofrece la información, el estatus que se le reconoce y el poder que detenta frente al grupo que dialoga son elementos que ejercen influencia sobre la solidez de las propias convicciones y cambian la valencia del atributo que se asigna al objeto de la creencia. Así, una información escasa o incompleta y proveniente de una fuente poco convincente es probable que no afecte la relación al generar tan solo, cierto grado de certidumbre.

La información que provee de elementos para la revalorización del atributo se produce también a través de la constatación de que la propia creencia no suele ser compartida por ninguno de los dialogantes. En este caso es posible que se reproduzca el efecto demostrado por Asch (1956) en su célebre estudio sobre el conformismo. Esta “presión social” no intencionada y proporcionada con buena fe, puede debilitar la relación entre el objeto o noción con el atributo. Por otro lado, la creencia se consolida por acción de la experiencia directa y toda sesión de diálogo lo es en la medida en que los dialogantes se encuentran en una situación particular, novedosa y única, donde lo que se hace y dice permite nuevas inferencias, nuevos juicios y nuevas conclusiones personales. De hecho esta nueva postura tiende a consolidarse cuando se la hace pública y recibe la aceptación del grupo.

Pero las creencias no solo se estructuran por acción de influencias externas; éstas se producen también a partir de relaciones complejas del mundo cognitivo de las personas. Cuando éstas se dan, asumimos que las relaciones entre objeto y atributo son determinadas a través de inferencias lógicas como las que se observa en el razonamiento silogístico. Así podemos formar una creencia a manera de conclusión si partimos de premisas relacionadas. Por ejemplo, se podría afirmar que a) la gente acomodada es socialmente insensible; b) la gente socialmente insensible es excluyente; c) por lo tanto, la gente acomodada es excluyente. En este caso, la formación de la creencia *c*: “la gente acomodada es excluyente” solo es posible en la medida en que preexistan las creencias *a* y *b*.

Cuando se trata de creencias inferenciales, un proceso de diálogo profundo puede llegar a desestabilizar las premisas que conducen a una nueva conclusión, afectando el razonamiento lógico o al menos introduciendo nuevos elementos que promuevan el reajuste de alguna de las creencias que operan a manera de premisas. Por ejemplo, si el diálogo desvirtúa la validez del argumento que sostiene que la gente acomodada es socialmente insensible, la creencia “la gente acomodada es excluyente” ya no es procedente. Debido a la naturaleza privada de estos procesos existe, sin embargo, una evidente dificultad para demostrar inequívocamente estas influencias; no obstante, es previsible que ocurran como una forma más de construcción social que produce el grupo.

#### *Formación de Actitudes*

Una actitud no es otra cosa que la evaluación subjetiva (favorable o desfavorable) que hace una persona acerca de un objeto, idea, noción o circunstancia. Toda actitud se encuentra íntimamente ligada a la creencia, de tal manera que cuando una persona forma una o varias creencias sobre un objeto o noción, automática y simultáneamente desarrolla una actitud hacia dicho objeto o noción (Fishbein y Ajzen, 1975). Las actitudes personales pueden también cambiar en función de las variaciones del sistema de creencias personales. Por lo tanto, todos y cada uno de los componentes de un grupo dialogante, al exhibir creencias acerca de los otros miembros con que se comparte, acerca de los temas tratados y hasta acerca de la propia convocatoria al diálogo, expresan también diversas actitudes hacia todos estos aspectos, en concordancia con sus creencias. Por ejemplo, si alguien asume que la gente acomodada es excluyente y esta creencia (generalmente valorada negativamente) se asocia con otra que señala que “las personas que residen en cierta zona de la ciudad son acomodados”, ante la creencia emergente de que los residentes de dicha zona son excluyentes, se desarrollará — lógicamente— una actitud desfavorable hacia aquellas personas. En consecuencia, es posible que esta valoración se exprese en forma de un comportamiento hostil. En la medida en que esta valoración sea colectivamente compartida, la hostilidad personal adquiere una dimensión de grupo, es decir un alcance social.

Veamos cómo el diálogo como proceso de construcción social puede ayudar a replantear esta compleja dinámica. Si el diálogo es capaz de reconstruir las creencias, afectando la valencia del atributo con que se vincula el objeto, su impacto sobre las actitudes debe situarse en la evaluación subjetiva que hace el individuo o grupo del atributo en cuestión. El argumento aquí tiene que ver entonces, con el cuestionamiento a la expresión emocional negativa que acompaña a la actitud y esto solo es posible instalando la noción y práctica del *respeto* a la persona y a sus ideas y posturas, y

complementariamente atenuando, mediante la demostración y argumentación, de que las valoraciones negativas carecen del carácter instrumental para solucionar controversias. En el relacionamiento con los otros, podremos disentir acerca de las relaciones que se establecen entre un objeto determinado y su atributo e incluso podremos experimentar rechazo personal a sus creencias, pero el convencimiento de que éstas merecen respeto debería atenuar una actitud negativa y reducir la probabilidad de acciones hostiles consecuentes.

El proceso de diálogo, al permitir a todos los participantes expresar sus ideas y creencias libremente, así como las valoraciones que hacen sobre las creencias e ideas ajenas, propone el respeto como una regla de la comunicación entre partes. El dialogante debe darse cuenta que podrá comunicar sus creencias siempre y cuando permita al mismo tiempo comunicar las de los demás. Esta es la práctica del respeto y la tolerancia como bases del relacionamiento interpersonal o intergrupalo. De esta manera podrán coexistir las creencias encontradas a pesar de la valoración que se hace de ellas, es decir, a pesar de las actitudes que generen. A este punto podría postularse la *meta-actitud*, la actitud de la actitud o dicho de otra manera, de una actitud adoptada ante las propias valoraciones sobre las creencias de los demás. Por ejemplo, un dialogante puede identificar en otro participante, una creencia que le causa desagrado y que entra en conflicto con una serie de principios personales. En consecuencia, puede adoptar uno de dos cursos de acción: o la confronta con hostilidad o decide conversar sobre ella estando dispuesto a escuchar más y a establecer una comunicación abierta sobre el tema. Esta última opción denota una actitud tolerante ante la propia valoración negativa que suscita la postura del interlocutor, actitud que genera un comportamiento alternativo a la hostilidad. Éste debería ser el propósito del diálogo.

### *Reorientación de Valores*

Un valor es una apreciación subjetiva que hace que las cosas tangibles e intangibles sean positiva o negativamente estimadas. Son el resultado de la interpretación que hace un individuo de la utilidad, deseo, importancia, interés, belleza etc., de un objeto. Schwartz ha propuesto una estructura axiológica de alcance transcultural (Schwartz, Melech, Lehmann y Cols, 2001; Schwartz y Bardi, 2001), que puede ser considerada como marco de referencia para el estudio de las expresiones psicológicas motivadas por el juicio subjetivo de las personas. Su teoría considera que las dimensiones culturales de los valores, reflejan los problemas que las sociedades deben afrontar para regular la actividad humana. Schwartz afirma que estos problemas básicos tienen que ver con el tipo de vínculos entre el individuo y el grupo y garantizan un comportamiento responsable entre los ciudadanos y preservan las sociedades manteniendo las relaciones de la especie humana con la naturaleza y el mundo social (Roth, 2009; Sánchez y García, 2001). Schwartz ha postulado la existencia de 10 valores universales: poder, logro, hedonismo, estimulación, auto-dirección, universalismo, benevolencia, tradición, conformidad y seguridad.

Las relaciones humanas armoniosas demandan una atención vigilante sobre las preocupaciones de los demás. No obstante, la atención selectiva suele ser costosa y limitada. A mayor importancia que se le otorgue a un valor, mayor es la probabilidad de que se perciban las discrepancias existentes para alcanzar el estado valorado. Así, si una persona posee valores que enfatizan la benevolencia, la seguridad o el universalismo (Schwartz, 1992), es decir, el interés por el bienestar de la gente como valor

predominante, será más sensible a cualquier circunstancia que viole el bienestar del otro, será más tolerante, comprensivo con sus juicios y ponderará más cualquier esfuerzo para lograr armonía y bienestar en la relación. Sin embargo, si la persona expresa valores tales como “poder” (búsqueda de estatus y prestigio, control o dominación sobre otros, autoridad e imagen personal), “logro” (ambición, búsqueda de éxito, seguimiento de estándares sociales, búsqueda de mayor capacidad personal e influencia) y “Hedonismo” (búsqueda de placer y satisfacción para sí mismo, auto-indulgencia (le gusta escucharse)), es probable que esté interesado prioritariamente en aquellos medios orientados hacia dichos fines y descuidaría otras acciones.

Los valores se encuentran muy próximos a las creencias y a las actitudes toda vez que éstas últimas se determinan a partir de una valoración que hace el individuo del atributo que se relaciona con el objeto o noción merced a la creencia. Por lo tanto, es debido a la carga axiológica de una persona que ésta asigna un valor al atributo que define la valencia de la actitud.

Volvamos a nuestro ejemplo y supongamos que alguien desarrolla la creencia de que los estudiantes de la escuela X son excluyentes. Debido a experiencias directas con la exclusión o porque se le ha enseñado que ésta es indeseable, que constituye un obstáculo para la integración de la sociedad o porque sus padres le inculcaron que lo bueno es la inclusión y la integración y que lo reprochable por ende es lo que se opone a ella, es probable que esta persona haya forjado valores “universales” y/o “benevolentes”, que en la tipología de Schwartz supone la posesión de ideales de justicia social y la tolerancia que le inducen a ponderar positivamente el bienestar social, la igualdad y otros logros similares. Por lo tanto, cualquier atributo que se encuentre directa o indirectamente relacionado con “exclusión”, será valorado negativamente, mientras que lo que se aleja de dicho atributo, será buscado y destacado incluso como meta personal. En consecuencia, la persona en cuestión desarrollará una actitud contraria hacia las personas que proyectan una imagen de exclusión. El comportamiento consiguiente, será la evitación, el desprecio y la desvalorización de quienes son percibidos como excluyentes.

Si bien los valores son expresiones relativamente estables a lo largo de la vida, puede haber circunstancias capaces de atenuar o re-direccionar la estructura axiológica de una persona. Se asume aquí que si bien el proceso de diálogo no es una condición suficiente para modificar valores, podría relativizar la fuerza con la que una persona asigna valor a un atributo o al menos contextualizarla (la discrimina) ajustándola a la situación concreta en consideración. Podría una persona expresar, por ejemplo, preferencia por el uso de métodos violentos para resolver controversias de grupo. Esta expresión (asumir medidas de hecho) denota una actitud que pone en evidencia la vigencia de un valor que antepone el control o dominación de los otros y la consolidación de su autoridad para imponer una imagen personal de fuerza (el valor “poder” en la nomenclatura de Schwartz). Si al cabo de un proceso de confrontación de ideas en un ambiente de tolerancia, el grupo expresa mayoritariamente alternativas no violentas con argumentos atendibles para lograr fines similares, se logra un cambio de postura personal, deberíamos preguntarnos si dicha flexibilización supone un reajuste de las valoraciones primarias. En ocasiones es probable que el valor personal no cambie; es decir, es posible que la persona siga valorando las cosas o las circunstancias de su vida desde la óptica del poder. Sin embargo, en el contexto concreto de la solución de controversias, su posición personal podrá haber sido suavizada.

### *Sintonía de Necesidades.*

Bohm (1995) señala que “todos los conflictos que aparecen en un diálogo –tanto a nivel individual como a nivel colectivo giran en torno a la necesidad. Todas las controversias serias ya sea en el seno de la familia o de un grupo de diálogo, son versiones diferentes de lo que creemos que es absolutamente necesario” (p. 50). Ciertamente, cada individuo (y cada grupo) acusa necesidades diferentes y por lo tanto, prioridades diferentes que se jerarquizan en respuesta a urgencias y motivaciones específicas. Podemos aproximarnos a la consideración de las necesidades desde dos perspectivas: entendiéndolas como sustantivo o como verbo. Como *sustantivo*, una necesidad se entiende como la percepción de la discrepancia entre lo que es y lo que debería ser, entre lo que tengo y lo que debería (o quisiera) tener. No se trata de un estado presente o futuro es el vínculo entre ambos (Witkin y Altschuld, 1995). No se trata de algo en particular, es una inferencia que surge del examen del estado presente y comparándolo con una visión o condición futura deseable. Desde esta perspectiva una necesidad es algo así como un problema o más exactamente, como una preocupación (Roth, 2007).

La necesidad como *verbo* (necesitar) en cambio, señala lo que se requiere para resolver la discrepancia. Si se afirma “necesito dinero”, se hace énfasis en soluciones, no en necesidades, en soluciones que subyacen a preocupaciones concretas.

Por lo tanto, cuando en un proceso de diálogo surgen controversias en torno a necesidades, en realidad lo que encaramos es una confrontación de preocupaciones diferentes: mi (nuestra) preocupación debe requerir más atención que la tuya (la de ustedes) y el conflicto emerge cuando es preciso priorizar una más que la otra. No obstante, el problema puede persistir incluso cuando las personas o grupos comparten la misma necesidad. Esto ocurre cuando la necesidad se vincula con el valor. Se pueden diferenciar las necesidades cuando éstas se viven a través de valores diferentes. Veamos lo que puede ocurrir haciendo que los valores individuales compitan con los valores colectivos. Para demostrar el mecanismo supóngase por ejemplo, que alguien con valores individualistas experimenta una necesidad de seguridad ciudadana. Su preocupación destacará aspectos tales como el riesgo para su integridad física, las amenazas a su propiedad privada y otras por el estilo. Ante la misma necesidad, otra persona con valores colectivistas puntualizará preocupaciones sobre el deterioro de la calidad de vida del vecindario o las amenazas que la inseguridad puede suponer para los niños. Para que se manifieste un conflicto por necesidades, no es preciso pues que existan diferentes necesidades, sólo basta que sean sopesadas desde valores personales o grupales diferentes.

Cómo opera el diálogo para sintonizar las preocupaciones de los dialogantes? En primer lugar, cuando uno compara sus necesidades con las expresadas por los demás, siempre existe la posibilidad de que se las relativice. En segundo término, el proceso de diálogo puede permitir uniformar el lenguaje cuando se aborda el tratamiento de las necesidades. Así, se puede convenir hablar desde las propias vivencias y experiencias, o se puede traer el tema desde el interés colectivo. Ello prevendrá equívocos durante el abordaje de la discusión sobre las necesidades.

### *Construyendo afectos*

Entre los elementos más importantes que soportan las relaciones humanas se encuentran los *afectos* y su sustrato emocional. Las relaciones más perdurables se encuentran respaldadas por el amor, la simpatía, la empatía, la admiración, la consideración y la conmiseración, expresiones todas de la emocionalidad que atrae a las personas o los grupos, cohesionan y conservan la armonía entre ellos. Por el contrario, los desafectos tales como la ira, el desprecio y el resentimiento, separan y franquean obstáculos a la integración y el vínculo armonioso de individuos y colectivos. Nadie por lo tanto, pone en tela de juicio el valor de los afectos en el desarrollo, consolidación, deterioro y disolución de las relaciones humanas.

Giddens (1984) en su noción de “*Estructuración*”, expresa la idea de que las personas en su interacción cotidiana, reciben de manera permanente estímulo para la integración social a través de las creencias, los valores, los conocimientos y las normas de conducta, las cuales son transformadas generando juicios interpretativos que moldean y transforman las formas sociales y el comportamiento. La emocionalidad no es la excepción y aquí se postula que ésta es *construida socialmente*, producto de los vínculos humanos, modulados por la cultura común.

Consideramos que las emociones son desarrolladas a través de las creencias, los valores y las normas sociales. Por lo tanto, la experiencia individual de la emoción dependerá por un lado, de las evaluaciones que el individuo realice de cada situación en particular en la que intervienen factores tales como el sexo de las personas, su pertenencia étnica, social así como otras características de las personas que componen el contexto inmediato y su experiencia acuñada en relación con dichos factores. Por otro lado, entrarán en juego factores culturales que informarán si las emociones expresadas son congruentes con los cánones de su convencionalidad cultural, su posición social y las normas vigentes compartidas. Por lo tanto, las emociones juegan un rol central en las relaciones humanas, pero al mismo tiempo dependen grandemente de sus características. Las emociones ayudan a descubrirse a uno mismo, pero permiten también conectarse efectivamente con los otros.

Montandon (2000), afirma que las relaciones entre las personas generan emociones que pueden ser descritas en dos dimensiones diferentes: el poder y el estatus. El poder estaría asociado a emociones relacionadas con el control, la dominación el uso de la fuerza y la amenaza, mientras que el estatus se asocia con la gratificación, la amistad el afecto y la simpatía.

Si las emociones son construidas socialmente y su expresión depende del contexto cultural, entonces los individuos aprenden unos de otros a manifestar y controlar sus emociones a través de los procesos interactivos. En otras palabras, las emociones constituyen “objetos culturales y poseen significado dentro de un sistema de relaciones concretas” (Lutz, 1988, p. 5). En tanto objeto, las emociones pueden ser referidas y orientadas en una dirección particular. Las emociones como objeto no solo permiten elaborar rituales sociales y prácticas, sino que sirven como señales de los que somos y de cómo nos representamos y qué significantes pueden ser utilizados para denotar algo a otras personas (creencias, actitudes, valores y/o necesidades) (McCarthy 1989).

Este concepto es relevante para determinar las expresiones emocionales individuales y de grupo en el contexto de cualquier proceso de diálogo. Es decir, si las emociones negativas constituyen sub-productos o consecuencias emergentes de intentos fallidos de entendimiento entre las personas o grupos, o surgen de la confrontación de creencias, valores y principios muy arraigados, de actitudes intolerantes, provienen del ejercicio de estilos comunicacionales autoritarios y se dan en el intento de imponer una idea, una decisión o una pauta de conducta, entonces, el diálogo debería ser una vía para superar los sentimientos bloqueadores y para la construcción de afectos. La disposición de ambientes tolerantes, el clima de respeto, la disposición a escuchar y la autocrítica, suspendiendo las propias creencias y la adopción de actitudes proactivas que buscan complementariedad en lugar de exclusión, etc., características de un proceso de diálogo bien ensamblado, deberían ser suficientes como para desarmar y abatir las defensas de unos y suavizar las intenciones de ataque de otros. Si las desconfianzas ceden, los acuerdos tienen mejores posibilidades de hacerse realidad. Si en lugar de amenaza se percibe una buena disposición para salvar un obstáculo, es posible que surjan los nuevos afectos allí donde primaban la indiferencia o los prejuicios, dando espacio a una nueva lógica de relacionamiento basado en la empatía, la simpatía, la compasión y hasta el altruismo o el deseo de agradar al prójimo.

Un ambiente afectivo facilita la distensión y da paso a actitudes amistosas que favorecen la ocasión para la broma bien intencionada, lo que acerca más a las personas. En estas circunstancias no es raro verificar el surgimiento de comportamiento prosocial. Una de las manifestaciones más notables de la conducta prosocial es la reciprocidad, es decir aquél proceso mediante el cual una persona que ha recibido un favor o una atención de otra, regresa dicho favor al benefactor original (Ben Ami Bar-Tal, 1980). Esto es, cuando una persona desarrolla una “obligación no obligatoria” hacia otra, la relación entre ambas asume una nueva dimensión lo más parecido a la amistad y la camaradería. Éste debería ser el ideal del proceso de diálogo.

#### *El diálogo: fuente de disonancia y camino a la consonancia*

Si la opinión de una parte importante del grupo dialogante se constituye en un factor disonante con respecto a las propias creencias, actitudes y valores personales surge lo que Festinger (1957) llama una *disonancia cognitiva*. La disonancia cognitiva, por lo tanto acontece cuando la persona percibe la existencia de una contradicción entre algunos de los elementos de la estructura cognitiva. Se asume que toda disonancia es causa de incomodidad psicológica puesto que los individuos buscan siempre consonancias o coherencias entre sus principios, actitudes, creencias, etc., y su comportamiento. Por lo tanto, es natural que ante una disonancia percibida, las personas busquen por todos los medios eliminarla o reducirla, buscando reestablecer la consonancia. Supóngase por ejemplo que uno de los participantes del diálogo percibe que su idea acerca del rol de la mujer en la tarea política es objeto de reacción adversa de parte de otros integrantes del grupo. La controversia puede desatar una disonancia entre sus creencias y las de otros, que podría resolverse siguiendo una de dos posibles cursos de acción. Podría introducir cambios en los elementos de la cognición (en este caso modificando sus creencias para ajustarlas a las del grupo), o bien podría añadir nuevos elementos cognitivos que fortalezcan su postura original (echando mano de opiniones de terceros, usando ejemplos particulares, referencias bibliográficas, etc.).



Debe advertirse que cuando la realidad no ofrece una base sobre la que puedan validarse nuestras creencias, tendemos a reivindicarlas estableciendo un proceso de comparación con otras personas cuyas habilidades o creencias sean parecidas a las nuestras (Festinger, 1954).

La alternativa que se elija dependerá desde luego, de sus características personales. Si se trata de alguien que busca la aceptación del grupo es probable que se opte por la primera vía; si, en cambio se trata de alguien con tendencias autoritarias, que expresa independencia evidente de la influencia del colectivo y se encuentra enmarcado en un sistema de creencias cerrado como el descrito por Rokeach (1960), probablemente siga un curso alternativo. En este contexto no debe perderse de vista que pueden existir personas que consideren perfectamente razonable y coherente el hecho que existan diferentes puntos de vista en relación con el tema en cuestión. Para ellos es posible que la oposición de cogniciones generada en una sesión de diálogo, no produzca ninguna disonancia que deba ser resuelta.

Por lo tanto, de una manera general, podemos asumir que el diálogo que se da lugar entre personas diferentes tiende a poner de manifiesto contradicciones, inconsistencias, divergencias, etc., capaces de hacer evidente la disonancia cognitiva, la misma que podría operar a manera de mecanismo de consenso si éste es capaz de reducirla. En otras palabras, el diálogo, forzando el encuentro razonado de ideas y experiencias puede exacerbar el conflicto cognitivo y es el diálogo que con su propia lógica está también en condiciones de aportar elementos para resolverlo de manera tal que emerja de su seno el acuerdo y el equilibrio.

Para ello, se asumen como relevantes además los siguientes factores: a) la identidad de los dialogantes, la misma que determina, b) la direccionalidad de los procesos psicológicos característicos de la agencia humana, que condicionan a su vez: c) diferentes expresiones comportamentales que permiten la evaluación de los alcances del diálogo (ver Figura 1).

#### Modelo de las Influencias Psicológicas del Diálogo



Figura 1. Influencias multidimensionales del diálogo sobre lo psicológico

La identidad debe entenderse como la expresión psicosocial que contribuye a la diferenciación e individuación de los dialogantes. Al ser la identidad el producto de la interacción social constituye también la expresión más nítida de la convencionalidad cultural. En otras palabras, el concepto de uno mismo surge del proceso de comparación social, a través del cual aprendemos a vernos a partir de cómo nos ven los otros que constituyen, ante nuestros ojos, referentes deseables (Tajfel, 1978). De esta manera, los otros se constituyen puntos de referencia a partir de quienes evaluamos lo que somos. De esta manera, consolidamos nuestra identidad comparando nuestras ideas, creencias, actitudes, habilidades, características personales, etc., con las de otras personas que son relevantes para nosotros. Refrendamos nuestras creencias, valores, actitudes, sentimientos, etc., cuando las comparamos con las de los demás (¿Es correcta mi visión del mundo?, ¿son válidas mis preocupaciones?, ¿percibo lo que perciben los demás?, ¿valoro las cosas de igual manera que las otras personas?).

La razón por la que se considera a la identidad como un elemento que modula el diálogo sobre los procesos psicológicos es que, al configurarse a través de la comparación social, resulta ser altamente reactivo al intercambio social propiciado por el diálogo, y al serlo, es capaz de imprimir transformaciones en las propias creencias, actitudes, valores, necesidades y emociones que suscitan los diferentes enfoques de la realidad.

La identidad al ser el elemento responsable de la individuación, es al mismo tiempo, el factor que explica las diferencias entre los individuos y es el causante de la diversidad de enfoques, puntos de vista y aproximaciones sobre las cosas, motivo de debate, disputa o controversia. Pero, permite también encontrar un punto de convergencia para quienes la comparten, estableciendo coincidencias, acuerdos y complicidades. En fin, la identidad une y separa al mismo tiempo.

Por otro lado, dada una transformación o reacomodo de creencias, valoraciones, actitudes, preocupaciones, etc., deberíamos esperar consecuentemente, un cambio o ajuste en el comportamiento observable durante el desarrollo del diálogo. En otras palabras, el reacomodo de las estructuras psicosociales debería reflejarse en los estilos comunicacionales adoptados, en la forma como se ejerce el poder y el liderazgo, en la tolerancia, el respeto y la inclusión, así como en la disposición a la construcción de acuerdos y de la complementariedad.

Finalmente, en el marco de cada instancia de diálogo debe considerarse también el papel que juega la organización del *contexto*, expresado en las características de la dirección que se imprime al proceso de diálogo (estructurado/no estructurado) y a la *temática* elegida para dialogar. Ambos factores contextuales suelen interactuar activamente con los factores psicosociales para producir diferentes posturas individuales y de grupo. Asimismo, se espera que tanto a través de los factores contextuales como de la configuración de los elementos psicosociales, las personas que asistan a un proceso de diálogo, estén en condiciones de situarse en la solución sostenible de la controversia.

## Referencias

- Asch, S. E. (1956). Studies of independence and conformity: A minority of one against a unanimous majority. *Psychological Monographs*, 70 (Whole no. 416).
- Ben Ami Bar-Tal, D. (1980). *Pro-social behavior. Theory and Research*. New York: John Wiley & Sons
- Bohm, D. (1995). *Sobre el diálogo*. Barcelona: Ed. Kairós.
- Fishbein, M., y Azen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior. An Introduction to Theory and Research*. Reading: Addison-Wesley Publishing Co.
- Festinger, L.A. (1954). A theory of social comparison processes. *Human Relations*, 2, 117-140.
- Festinger, L.A. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Evanston, Illinois: Row, Peterson.
- Giddens, A. (1984). *The Constitution of Society. Outline of theory of Structuration*, Oxford Policy Press.
- Lutz, C. A. (1988). *Unnatural Emotions*. Chicago: University of Chicago Press.
- McCarthy, E. D. (1989). Emotions Are Social Things. In D. D. Franks y E. D. McCarthy (Eds), *The Sociology of Emotions*, p. 51-72. Greenwich, CT: JAI Press
- Montandon, C. (2000). In the company of peers: a few notes on the construction of social ties in childhood in os *Mundos sociais e culturais da infância*. Braga, Instituto de Estudos da Criança, *Actas do Congresso*, I, 96-108.
- Rokeach, M. (1960). *The open and closed mind*. New York: Basic Books.
- Roth, E (2007). Hierarchizing Satisfiers And Appraising Change Readiness In Bolivian Rural Communities: A Preliminary Report. La Paz: IICC, *Working Papers*.
- Roth, E. (2009). *Estudio psicológico del cambio. Análisis de los determinantes de la disposición a innovar*. Cochabamba: Verbo Divino.
- Sánchez Santa-Bárbara, E. y García J. M. A. (2001). Análisis de las motivaciones para la participación en la comunidad. *Papers*, 63/64, 171-189
- Schwartz, S. H. (1992). Universals in the content and structure of values: Theory and empirical tests in 20 countries. In M. Zanna (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 25) (pp. 1-65). New York: Academic Press.
- Schwartz, S. H., Melech, G., Lehmann, A., Burgess, S., Harris, M., y Owens, V. (2001). Extending the cross-cultural validity of the theory of basic human values with a different method of measurement. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 32, 5, 519-542.
- Schwartz, S.H., y Bardi, A. (2001). Value hierarchies across cultures taking a similarities perspective. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 32, 3, 268-290.
- Tajfel, H. (1978). The psychological structure of intergroup behavior. En H. Tjfel (Ed). Differentiation between social groups: Studies in the social psychology of intergroup relations. *European Monographs in Social Psychology*, 14. London: Academic Press.
- Witkin, B. R., y Altschuld, J.W. (1995). *Planning and conducting needs assessments*. Londres: Sage Publications.