

La dialógica como herramienta compleja en la negociación conflictos

Dialogics as a Complex Tool in Conflict Negotiation

Recibido: 14-07-2021 | Aceptado: 11-11-2021

Rodolfo Rodríguez Cadena*

*<https://orcid.org/0000-0001-7729-4906>
Universidad Sergio Arboleda Santa Marta, Magdalena
Cuernavaca, Colombia

Resumen

Este artículo presenta un estudio exploratorio desde el enfoque de la complejidad, que analiza la dialógica en la negociación de conflictos. Se integran en este análisis diversas teorías de autores como Habermas, Freire, Kövecses, Lakoff, Johnson, Damasio y Morin, proponiendo un diálogo de saberes interdisciplinario y transdisciplinario. El objetivo del estudio es examinar el diálogo como herramienta clave en la resolución de conflictos, enfatizando su rol en la construcción de entendimiento mutuo y cooperación. Los hallazgos sugieren que la dialógica en la negociación de conflictos trasciende los enfoques tradicionales al ofrecer un marco integral donde el diálogo no solo aborda el conflicto inmediato, sino que facilita una transformación en los actores, las estructuras de poder y las dinámicas emocionales. Este proceso genera soluciones sostenibles basadas en el respeto, la interdependencia y la co-construcción del conocimiento, promoviendo una transformación profunda en las relaciones conflictivas.

Palabras clave: *Resolución de conflictos, Ética, Dialógica, Pensamiento complejo, Metáforas culturales.*

Abstract

This article presents an exploratory study from the perspective of complexity, analysing dialogue in conflict negotiation. The analysis incorporates diverse theories from authors such as Habermas,

Cómo citar

Rodríguez Cadena, R. La dialógica como herramienta compleja en la negociación conflictos. MSC Métodos De Solución De Conflictos, 5(8). <https://doi.org/10.29105/msc5.8-108>

Freire, Kövecses, Lakoff, Johnson, Damasio, and Morin, proposing an interdisciplinary and transdisciplinary exchange of knowledge. The study aims to examine dialogue as a key tool in conflict resolution, emphasising its role in fostering mutual understanding and cooperation. The findings suggest that dialogue in conflict negotiation transcends traditional approaches by offering a comprehensive framework where dialogue not only addresses the immediate conflict but also facilitates transformation in the actors, power structures, and emotional dynamics. This process generates sustainable solutions based on respect, interdependence, and the co-construction of knowledge, promoting profound transformation in conflictual relationships.

Key words: *Conflict resolution, Ethics, Dialogue, Complex thought, Cultural metaphors.*

1. INTRODUCCION

La negociación de conflictos es un proceso complejo que trasciende la simple búsqueda de acuerdos. Sin embargo, para abordarla de manera efectiva, es crucial integrar un enfoque dialógico que permita a las partes no solo expresar sus intereses, sino también transformar sus percepciones y dinámicas de poder a través del intercambio genuino de saberes. La dialógica, como lo postulan diversos autores, se erige como una herramienta que promueve la interdependencia, el respeto y la co-construcción de conocimiento, facilitando soluciones sostenibles y transformadoras.

Desde la teoría de la acción comunicativa de Jürgen Habermas (1987), se destaca el diálogo racional como un mecanismo esencial para alcanzar el entendimiento mutuo. Dado que, el marco las negociaciones no deben estar impulsadas por el poder o la imposición, sino por la transparencia y la búsqueda

del mejor argumento. Esta perspectiva se complementa con la visión de Paulo Freire (1970), quien concibe el diálogo como un acto liberador, donde los actores involucrados en el conflicto son sujetos activos en la construcción de una nueva realidad. Enfatiza su pensamiento en la importancia de dismantlar las estructuras de poder que perpetúan el conflicto, mediante un diálogo transformador que promueve la conciencia crítica y el empoderamiento colectivo.

Por su parte, autores como Zoltán Kövecses y George Lakoff (2005) subrayan el papel de las metáforas culturales en la configuración de la percepción y las emociones en los conflictos. Por lo tanto, las metáforas no solo son representaciones lingüísticas, sino que estructuran profundamente la forma en que las partes entienden y experimentan el conflicto. En la medida en que, las metáforas destructivas como “batalla” o “competencia” pueden ser reformuladas, el diálogo permite reestructurar la manera en que los

actores visualizan el conflicto, abriendo posibilidades de cooperación y entendimiento.

Finalmente, la perspectiva del pensamiento complejo de Edgar Morin (2009) en su dialógica como principio de comprensión aporta una visión holística al abordar los conflictos desde la interdependencia de las partes involucradas. Desde su perspectiva, permite integrar las tensiones y contradicciones inherentes al conflicto sin eliminar las diferencias, reconociendo que tanto el orden como el desorden son necesarios para la creación de nuevas soluciones. En este proceso, lo local y lo global se entrelazan, permitiendo que el conocimiento generado en contextos específicos tenga un impacto más amplio.

Bajo estas condiciones, Edgar Morin (2009) considera que la dialógica en la negociación de conflictos se posiciona como una herramienta integral y multidimensional, que no solo busca resolver el conflicto inmediato, sino que genera transformaciones profundas en las relaciones y dinámicas entre las partes involucradas. Este enfoque, basado en el respeto, la cooperación y el intercambio de saberes, es fundamental para construir soluciones justas y sostenibles en el tiempo.

Por otra parte, es preciso señalar que el estudio realizado se aborda como una investigación transdisciplinaria que involucra la dialógica en la negociación de conflictos, donde requiere una planificación cuidadosa, una colaboración interdisciplinaria y una apertura a nuevas formas de pensar y hacer investigación. Al combinar las fortalezas de diversas disciplinas, este tipo de estudio puede ofrecer una comprensión más profun-

da y completa de un fenómeno complejo y relevante.

Bajo este entorno, el objetivo general del estudio busca: “analizar la dialógica como herramienta en la negociación de conflictos, integrando teorías de autores destacados para ofrecer un marco interdisciplinario de resolución de conflictos”. Así mismo, dar respuesta a lo planteado anteriormente en los objetivos específicos: Examinar el papel del diálogo según la teoría de la acción comunicativa de Habermas (1987). Evaluar el impacto de las metáforas culturales en la percepción del conflicto, según Lakoff & Johnson (2005), Así como Lakoff, G. & Johnson, M. (1995), Analizar la interrelación entre emoción y razón en la toma de decisiones, basada en la teoría del marcador somático de Damasio (1994). Aplicar los principios del pensamiento complejo de Morin (2009) en la resolución de conflictos.

2. METODOLOGIA

La investigación que presenta se enmarca dentro de una metodología documental exploratoria, con un enfoque transdisciplinario basado en el pensamiento complejo. Se procede a continuación, detallar la metodología aplicada en este estudio:

Descripción de la Metodología

Esta es una investigación documental exploratoria que se aborda desde estudio que se caracteriza por el análisis y la interpretación de fuentes secundarias. En este caso, se ha llevado a cabo una revisión exhaustiva de textos y teorías provenientes de autores cla-

ve como Habermas, Freire, Kövecses, Lakoff, Johnson, Damasio y Morin. La selección de estos autores responde a su relevancia en áreas complementarias: comunicación, educación, lingüística, neurociencia y pensamiento complejo, lo que permite integrar diferentes saberes en un análisis interdisciplinario y transdisciplinario.

Justificación del Enfoque

El carácter exploratorio de este estudio permite irrumpir en el campo de la negociación de conflictos desde una perspectiva novedosa, utilizando la dialógica como herramienta integradora. Este enfoque no se limita a un análisis descriptivo, sino que busca identificar conexiones y desarrollar nuevas interpretaciones al integrar teorías de diferentes disciplinas. Así, se exploran conceptos emergentes y se abren nuevas líneas de investigación en el campo de la resolución de conflictos.

Procedimiento realizado

Revisión Bibliográfica Sistemática, en donde se realizó una búsqueda exhaustiva de obras primarias y secundarias de los autores mencionados, utilizando bases de datos académicas y fuentes en línea confiables. Así mismo, se realizó un análisis Comparativo de Teorías seleccionadas las cuales se compararon y contrastaron para identificar puntos de convergencia y divergencia, lo que permitió construir un marco dialógico de saberes. Finalmente, mediante la integración dialógica, basada en los principios del pensamiento complejo, se articuló un diálogo interdisciplinario entre las teorías seleccio-

nadas, destacando cómo estas contribuyen al entendimiento mutuo y la transformación de las dinámicas conflictivas de las partes implicadas.

Asimismo, se incluyó una reflexión crítica sobre las implicaciones prácticas del análisis teórico, proponiendo posibles aplicaciones en contextos reales de negociación de conflictos. Alcance y Limitaciones del estudio, al ser exploratorio, no pretende ofrecer conclusiones definitivas, sino más bien abrir un campo de discusión y análisis que puede servir como base para futuras investigaciones empíricas. La principal limitación radica en su dependencia de fuentes secundarias y en la interpretación de teorías desde una perspectiva integrada. En síntesis, se trata de una investigación documental exploratoria que emplea un enfoque transdisciplinario, aprovechando el pensamiento complejo para analizar y proponer un marco teórico novedoso para la negociación de conflictos.

3. DIALÓGICA DE SABERES EN LA NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS

Desde el contexto de la negociación de conflictos, emerge la dialógica de saberes como una herramienta clave al integrar múltiples perspectivas y enfoques teóricos. El abordar este concepto, basado en el pensamiento complejo de (Morin, 2009), permite trascender las visiones reduccionistas al fomentar un diálogo interdisciplinario donde se entrelazan conocimientos de diferentes autores y corrientes de pensamiento. Desde (Habermas, 1987) y su teoría de la acción comunicativa hasta la pedagogía liberadora de (Freire, 1970), pasando por las metáfo-

ras culturales de Kövecses & Johnson (2005) y el análisis de la emoción y razón en (Damasio, 1994). se construye una plataforma dialógica que facilita el entendimiento mutuo y al entrelazar un dialogo de saberes en la construcción de soluciones.

3.1 Teoría dialógica en la negociación de conflictos Jürgen Habermas

La teoría de la acción comunicativa de Habermas (1982) sostiene que el diálogo racional es esencial para lograr un entendimiento mutuo en cualquier interacción social. En el contexto de la negociación de conflictos, esta teoría ofrece un marco para procesos participativos y deliberativos, donde los participantes buscan un consenso mediante un diálogo libre de coerción, guiado por la fuerza del mejor argumento.

De igual manera, considera la construcción de consenso a través del diálogo, en la negociación de conflictos, en su teoría invita a que las partes busquen activamente un consenso basado en la comprensión mutua, en lugar de imponer intereses individuales. Sustenta que las decisiones se toman en un proceso cooperativo que valora los argumentos sin prejuicios ni jerarquías. Así mismo manifiesta que debe existir una racionalidad comunicativa en donde el diálogo debe regirse por una racionalidad comunicativa, donde los argumentos se evalúan por su razonabilidad, no por la fuerza o el poder. Todos los participantes deben exponer sus intereses y creencias con libertad, dispuestos a aceptar el argumento más fuerte desde un punto de vista lógico y ético.

En condiciones ideales del habla Habermas (1982) instituye que un diálogo genuino debe cumplir condiciones como igualdad en la participación, transparencia y ausencia de coerción. Asegurara que estas condiciones en la negociación reducen la desconfianza y promueve la cooperación, facilitando soluciones equitativas y sostenibles. A su vez, manifiesta el entendimiento como fin último, el objetivo del diálogo es el entendimiento, no la victoria de una parte. Las partes no solo intercambian información, sino que se esfuerzan por comprender las necesidades y perspectivas de los demás, abriendo la posibilidad de soluciones creativas y satisfactorias.

Para Habermas (1982) el diálogo puede transformar los intereses iniciales de las partes, replanteando sus necesidades y encontrando intereses comunes no reconocidos previamente, en la medida que, puede redefinir el conflicto y hacerlo más manejable. Por ejemplo, en conflictos territoriales o sociales, este enfoque puede implementarse mediante mesas de diálogo, donde un facilitador garantice las condiciones ideales del habla. Esto no solo resolvería el conflicto puntual, sino que fortalecería las relaciones entre las partes, previniendo futuros conflictos. En síntesis, la teoría de la acción comunicativa transforma la negociación de conflictos en un proceso de entendimiento mutuo, donde las partes buscan soluciones cooperativas a través de un diálogo racional y no coercitivo.

3.2 Teoría dialógica en la negociación de conflictos Paulo Freire

La teoría pedagógica de Paulo Freire (1970), centrada en la educación liberadora a tra-

vés del diálogo, ofrece una base sólida para la negociación de conflictos. Freire concibe el diálogo como un proceso transformador donde las personas se convierten en sujetos activos en la creación de su realidad. Este enfoque es esencial en la resolución de conflictos, ya que promueve un cambio de mentalidad que puede desarticular las estructuras de poder que los perpetúan.

Conceptos freireanos aplicados a la negociación de conflictos

En su teoría Freire (1970) veía la educación como práctica de la libertad, en donde los individuos adquieren conciencia crítica de su realidad. En la negociación de conflictos, esto implica que las partes reconozcan las dinámicas de poder que perpetúan el conflicto y se liberen de la pasividad para convertirse en agentes activos de cambio. El diálogo como medio para la transformación, es fundamental para co-construir conocimiento. En la negociación de conflictos, las partes deben escucharse, reflexionar sobre sus posiciones y estar dispuestas a transformar su comprensión del conflicto y las relaciones de poder subyacentes.

El papel del facilitador debe actuar como mediador del diálogo, guiando a las partes para que descubran sus propios intereses y necesidades. No impone soluciones, sino que facilita un proceso de aprendizaje mutuo para encontrar nuevas vías de resolución. Freire (1970), manifiesta que conocimiento es construcción colectiva. En la negociación de conflictos, esto implica que las soluciones deben surgir del diálogo colaborativo, reconociendo la validez de las

experiencias y perspectivas de todas las partes.

La palabra como acto de poder y cambio, Freire (1970) sustenta que el lenguaje tiene un poder transformador. En una negociación, el diálogo genuino permite que las palabras no solo comuniquen, sino que generen cambios reales, facilitando la reconciliación de intereses opuestos. La concientización y empoderamiento es necesario tomando una conciencia crítica clave para que las partes adquieran una comprensión profunda de sus derechos y responsabilidades, y asuman un papel activo en la transformación del conflicto.

Rechazo a la “educación bancaria”, Freire (1970) criticaba la educación unidireccional, en la que se impone conocimiento. En la negociación, esto equivale a imponer soluciones sin diálogo, lo que no genera un cambio real ni duradero.

Mesas de diálogo participativo, los actores en conflicto dialogan desde un lugar de igualdad, con facilitadores que promueven la escucha activa y la reflexión crítica sobre el conflicto. Reconstrucción colectiva de la realidad, es a través del diálogo que las partes construyen una nueva narrativa basada en la comprensión mutua. Con un mayor empoderamiento de las comunidades, ya que el proceso busca no solo resolver el conflicto, sino empoderar a las comunidades para que tomen mayor control sobre sus vidas y relaciones.

3.3. Teoría dialógica en la negociación de conflictos Zoltán Kövecses

Zoltán Kövecses (2005) sostiene que las metáforas no son solo herramientas lingüísticas, sino formas esenciales de estructurar el pensamiento, moldeadas por experiencias culturales. En la negociación de conflictos, las metáforas influyen en cómo las partes entienden el conflicto, sus roles y las posibles soluciones. Si una parte percibe el conflicto como una “batalla”, buscará ganar, mientras que una metáfora como “camino” fomenta la colaboración.

Metáforas culturales y su impacto en la negociación

Las metáforas culturales influyen en cómo las partes se relacionan. Algunas culturas utilizan metáforas de jerarquía y autoridad, mientras que otras prefieren la igualdad y la colaboración. Reconocer estas diferencias es crucial para evitar malentendidos y promover un diálogo constructivo. Los mediadores pueden intervenir reestructurando metáforas hacia una visión más constructiva del conflicto.

Cambiar metáforas puede cambiar percepciones y acciones. En una negociación, las metáforas destructivas pueden reemplazarse por otras más positivas. Por ejemplo, cambiar “conflicto como guerra” por “conflicto como diálogo” fomenta una actitud más colaborativa y menos agresiva.

Metáforas de emociones en los conflictos: Las emociones, como el enojo o la frustración, también se expresan a través de metáforas. Reformular estas metáforas emo-

cionales, como cambiar “estar al borde de explotar” por “liberar gradualmente la presión”, puede ayudar a las partes a gestionar sus emociones de manera más constructiva.

Rol del facilitador en la reestructuración de metáforas, los mediadores identifican y reformulan las metáforas que influyen en las actitudes de las partes. Por ejemplo, si una parte se siente “encerrada”, el facilitador puede proponer metáforas que sugieran apertura, como “puente”, para cambiar la perspectiva y abrir nuevas posibilidades de resolución.

El poder también se conceptualiza de manera diferente según la cultura. Algunas metáforas sugieren que el poder debe ser “tomado”, mientras que otras lo ven como algo que puede ser “compartido”. En la negociación, reestructurar el poder como algo que puede ser distribuido puede facilitar soluciones más equitativas.

Aplicación práctica en la negociación de conflictos

Identificación de metáforas destructivas, los mediadores detectan metáforas destructivas como “batalla” o “bloqueo” y muestran cómo influyen en el comportamiento de las partes.

Reformulación de metáforas: Una vez identificadas, se ayudan a las partes a reformular sus metáforas. Cambiar “cerco” por “puente” sugiere apertura al diálogo.

Creación de un lenguaje común, en los conflictos multiculturales, los mediadores pue-

den ayudar a crear metáforas compartidas que reflejen aspiraciones comunes, como “construir un futuro mejor”, generando empatía y entendimiento mutuo.

3.4 Teoría dialógica en la negociación de conflictos de George Lakoff y Mark Johnson

La teoría de las metáforas conceptuales de George Lakoff y Mark Johnson (1995) sostiene que el lenguaje y el pensamiento están profundamente estructurados por metáforas. Estas no son solo figuras retóricas, sino que crean marcos conceptuales que guían la forma en que entendemos y percibimos el mundo. Al aplicar esta teoría a la negociación de conflictos, se puede observar cómo los diferentes marcos metafóricos utilizados por las partes influyen en su comprensión del conflicto, en sus posturas, y en las posibilidades de resolución. La dialógica, en este contexto, se refiere a la negociación y reinterpretación de estos marcos para facilitar un entendimiento mutuo y una solución más efectiva.

Conceptos de Lakoff y Johnson aplicados a la negociación de conflictos

Las metáforas estructuran el conflicto. Según Lakoff y Johnson (1998), las metáforas son fundamentales para la forma en que entendemos las situaciones, incluidas las de conflicto. Por ejemplo, es común que las personas perciban un conflicto en términos de metáforas como “guerra” o “competencia”. Estas metáforas generan una visión del conflicto como una situación de suma cero, donde una parte debe ganar y la otra perder.

En una negociación de conflictos, es crucial identificar las metáforas que están en juego, ya que determinan las actitudes y las estrategias de las partes.

El poder de los marcos metafóricos son las estructuras de pensamiento que guían nuestra percepción. En un conflicto, cada parte puede estar operando dentro de un marco metafórico diferente. La dialógica, en este caso, implica reconocer y negociar estos marcos para facilitar el entendimiento mutuo. Si las partes no reconocen sus diferentes marcos, es probable que hablen desde perspectivas irreconciliables. El éxito de la negociación dependerá de si las partes pueden crear un marco compartido o, al menos, reconocer y valorar los marcos del otro. La negociación de metáforas en el proceso dialógico. En una negociación de conflictos, el diálogo no solo trata de intercambiar información, sino también de negociar los marcos metafóricos. Las partes necesitan dialogar sobre cómo perciben el conflicto, cuál es su significado profundo, y qué metáforas están utilizando para entenderlo. Este proceso dialógico puede llevar a la redefinición de las metáforas que están bloqueando el progreso, permitiendo a las partes encontrar nuevas formas de conceptualizar el conflicto que faciliten su resolución.

Las metáforas y las emociones en el conflicto. Lakoff y Johnson (1995) destacan cómo las metáforas estructuran no solo el pensamiento, sino también las emociones. En un conflicto, las emociones juegan un rol fundamental, y estas están influidas por las metáforas utilizadas para describir el conflicto. Por ejemplo, si una parte del conflicto utiliza metáfo-

ras como “estar bajo ataque”, es probable que experimente emociones de miedo, defensividad y hostilidad. El diálogo permite que las partes identifiquen estas metáforas emocionales y las reemplacen por metáforas más constructivas.

La influencia cultural en las metáforas del conflicto propuesta por Zoltán Kövecses (2000) y Lakoff y Johnson (1998) argumentan que las metáforas están profundamente influenciadas por la cultura. Diferentes pueblos utilizan diferentes metáforas para estructurar su comprensión del conflicto. En la negociación intercultural, esto se vuelve crucial, ya que las partes pueden estar utilizando marcos metafóricos muy distintos. La dialógica intercultural implica el reconocimiento de estas diferencias y el esfuerzo por encontrar metáforas que sean culturalmente relevantes para ambas partes.

Reencuadrar el conflicto: Transformación de metáforas es una de las contribuciones clave de Lakoff y Johnson (1995) es la idea de que, al cambiar las metáforas, podemos cambiar la forma en que entendemos una situación. En la negociación de conflictos, reencuadrar el conflicto mediante nuevas metáforas puede ser una estrategia poderosa para transformar las actitudes de las partes y abrir nuevas posibilidades de resolución. Este proceso de reencuadre metafórico es central en la dialógica, ya que implica la renegociación de los marcos conceptuales que las partes traen al diálogo.

Identificación de metáforas: Un paso inicial en cualquier proceso de negociación es identificar las metáforas que están utilizan-

do las partes. Un mediador puede preguntar a las partes cómo ven el conflicto o cómo lo describirían metafóricamente. Este ejercicio permite traer a la superficie los marcos conceptuales que están operando y entender cómo están estructurando el conflicto.

Reformulación de metáforas destructivas: Una vez identificadas las metáforas, el siguiente paso es reformular aquellas que estén obstaculizando la resolución del conflicto. Si una parte ve el conflicto como una “lucha por el control”, el mediador puede proponer una metáfora más cooperativa, como “trabajar juntos para encontrar una solución”. Esta reformulación puede transformar la dinámica de la negociación.

Crear un marco metafórico compartido: El proceso dialógico puede llevar a la creación de un marco metafórico compartido, donde ambas partes encuentren una forma común de conceptualizar el conflicto que facilite la cooperación. Esto puede implicar la creación de nuevas metáforas que combinen elementos de los marcos de ambas partes, creando una visión más inclusiva del problema.

Reencuadrar las emociones a través de las metáforas: Las emociones son clave en cualquier conflicto, y el diálogo sobre las metáforas puede ayudar a reencuadrar las emociones de las partes. Si una parte está atrapada en una metáfora emocional negativa, el mediador puede ayudarles a visualizar el conflicto de una manera que disminuya esas emociones y abra espacio para el entendimiento.

3.5 Teoría dialógica en la negociación de conflictos de Antonio Damasio

Antonio Damasio (1994), en su teoría del marcador somático, sostiene que las emociones juegan un papel crucial en la toma de decisiones al asociar ciertas opciones con sensaciones corporales positivas o negativas. Estas asociaciones emocionales, llamadas marcadores somáticos, guían nuestras decisiones incluso cuando creemos que actuamos racionalmente. Desde esta perspectiva, la emoción no es una fuerza irracional que interfiere en la toma de decisiones, sino que está intrínsecamente conectada con la razón, complementando y fortaleciendo el pensamiento racional.

Aplicación de la teoría del marcador somático en la negociación de conflictos:

Emociones como guías en la toma de decisiones En el contexto de una negociación de conflictos, las emociones juegan un papel fundamental al influir en cómo las partes perciben las opciones disponibles. Según Damasio (1994), las emociones marcan ciertas alternativas como beneficiosas o dañinas, influyendo directamente en el proceso de toma de decisiones. Esta interrelación entre emoción y razón es clave para entender por qué algunas partes pueden ser reacias a aceptar ciertas propuestas, incluso si parecen racionalmente ventajosas: sus emociones asocian esas propuestas con una sensación negativa o perjudicial.

La dialógica entre razón y emoción en la negociación La dialógica, en el sentido de Damasio, implica un intercambio continuo entre la razón y la emoción. En una nego-

ciación de conflictos, este diálogo interno ocurre cuando las partes deben equilibrar sus emociones con los aspectos racionales del conflicto. La clave para una negociación exitosa es reconocer que las emociones no son obstáculos a superar, sino recursos valiosos que pueden proporcionar información útil sobre las necesidades y preocupaciones de las partes.

Los marcadores somáticos como indicadores de viabilidad Durante la negociación, los marcadores somáticos actúan como una brújula que ayuda a las partes a identificar opciones viables. Las emociones, al generar una respuesta fisiológica inmediata ante ciertas propuestas o enfoques, permiten que las partes evalúen intuitivamente qué soluciones son más favorables o perjudiciales. Estas respuestas emocionales ofrecen una retroalimentación rápida, complementando la reflexión racional más lenta.

Reconocimiento de emociones como parte del proceso dialógico En un proceso de negociación, es esencial reconocer y validar las emociones de las partes, ya que estas influyen profundamente en sus decisiones y percepciones del conflicto. Ignorar las emociones o tratarlas como irracionales puede llevar a una ruptura en la comunicación y obstaculizar el diálogo. La dialógica implica un proceso en el que las partes se escuchan mutuamente no solo en términos de argumentos racionales, sino también en cuanto a sus sentimientos y emociones subyacentes.

El papel del facilitador en la dialógica emoción-razón Un facilitador o mediador juega un papel clave al guiar el diálogo entre la

emoción y la razón durante la negociación. El facilitador puede ayudar a las partes a identificar sus marcadores somáticos, es decir, cómo sus emociones están influyendo en sus decisiones y percepciones del conflicto. Al hacerlo, el facilitador no intenta eliminar las emociones del proceso, sino integrarlas como parte del diálogo.

Transformación emocional a través del diálogo según Damasio (2005), nuestras emociones también pueden cambiar en respuesta a nuevas experiencias e información. En el contexto de la negociación, el diálogo emocional puede transformar las emociones negativas que inicialmente estaban asociadas con ciertas propuestas o posturas. A través del intercambio de ideas y la construcción de confianza, los marcadores somáticos pueden reestructurarse, haciendo que las partes vean nuevas opciones como emocionalmente aceptables.

La identificación de marcadores somáticos, al inicio de la negociación, el mediador puede ayudar a las partes a identificar las emociones que están experimentando y cómo estas están influyendo en sus decisiones Damasio (2011). Esto puede hacerse a través de preguntas abiertas que inviten a las partes a reflexionar sobre cómo se sienten con respecto a las diferentes opciones. Las emociones deben ser reconocidas como válidas, ya que juegan un papel crucial en la percepción del conflicto. El facilitador puede validar las emociones de las partes diciendo algo como: "Entiendo que esta situación le provoca ansiedad, y es importante que abordemos ese sentimiento antes de continuar."

Diálogo entre emoción y razón Damasio (1994), el mediador puede ayudar a las partes a dialogar entre sus emociones y sus razones, explorando cómo ambos aspectos pueden ser integrados para tomar decisiones más equilibradas. Esto puede incluir preguntas como: "¿Qué parte de esta propuesta le hace sentir incómodo? ¿Qué parte de su experiencia está influyendo en esa sensación?"

Transformación emocional a través del proceso: A medida que el diálogo avanza, las emociones negativas pueden transformarse mediante la construcción de confianza y el intercambio de ideas. El facilitador debe estar atento a cómo cambian las emociones de las partes y fomentar un ambiente donde estas puedan expresarse y evolucionar.

3.6 Teoría dialógica en la negociación de conflictos de Edgar Morin

La teoría dialógica de Edgar Morin (2009) ofrece una perspectiva profundamente relevante para la negociación de conflictos, ya que nos permite abordar la complejidad, las contradicciones y las interdependencias que están presentes en cualquier conflicto humano. Morin (1999) señala que la realidad es una totalidad compleja donde las partes están en tensión, pero también son interdependientes, lo que es fundamental en el contexto de la resolución de conflictos. A través de la dialógica, es posible manejar las contradicciones inherentes a los conflictos y encontrar formas de avanzar en medio de esa complejidad.

Unidad y diversidad en cualquier conflicto, existen múltiples perspectivas y partes que

pueden estar en tensión, pero estas son interdependientes y forman parte de un todo. La teoría dialógica de Morin (2009) sugiere que, aunque las partes mantengan su singularidad, están conectadas en una totalidad mayor. En la negociación de conflictos, esto implica que las partes en conflicto deben reconocer su interconexión, aunque mantengan posturas diversas. Una resolución sostenible del conflicto debe integrar las diferencias sin intentar homogeneizar a las partes.

Orden y desorden Morin (1999) argumenta que el orden y el desorden son interdependientes, y el desorden es necesario para generar innovación y cambio. En un conflicto, el desorden se manifiesta en la incertidumbre, el caos y las emociones que surgen, pero este desorden también puede abrir espacios para la creatividad y la transformación. La negociación de conflictos puede verse como un proceso de navegar entre el orden y el desorden, donde el conflicto (desorden) es necesario para que surja un nuevo orden (resolución).

Causa y efecto, complejidad no lineal, Morin (1999) subraya que las relaciones causales son complejas y no lineales, y un mismo evento puede tener múltiples causas y efectos. En la negociación de conflictos, esto implica que no es posible encontrar una única causa del conflicto ni una solución lineal. En lugar de buscar una causa raíz simplista, es esencial entender que el conflicto surge de una red de factores interrelacionados. La resolución del conflicto debe considerar este enfoque multifacético.

Sujeto y objeto, co-construcción del conocimiento, la distinción entre sujeto y objeto en la teoría de Morin (2004) es relativa. En la negociación de conflictos, esto significa que las partes involucradas en el conflicto no pueden separarse de su contexto o del proceso de resolución. Las soluciones no vienen “de fuera”, sino que se co-construyen mediante el diálogo entre las partes. Las posiciones de cada parte no son fijas; a través del diálogo, se transforma la comprensión de sí mismos y del otro.

Morin (1999) sostiene que lo local y lo global están interconectados, en la negociación de conflictos, esta idea se traduce en la necesidad de reconocer que los conflictos locales pueden tener causas y efectos globales, y viceversa. La negociación debe considerar cómo los factores globales (económicos, políticos, ambientales) impactan a nivel local y cómo las soluciones locales pueden influir en contextos más amplios.

La teoría dialógica de Morin (2004) nos ayuda a evitar explicaciones simplistas y reduccionistas del conflicto. En lugar de buscar una única causa o solución, la dialógica nos invita a considerar la complejidad del conflicto, reconociendo que las tensiones, contradicciones e interdependencias son parte de la realidad. Esto fomenta un enfoque más matizado y holístico en la resolución de conflictos.

En lugar de tratar un conflicto social como un simple problema de redistribución económica, se reconocen también los factores culturales, históricos y emocionales que lo alimentan.

Fomentar la interdisciplinariedad: La dialógica promueve la colaboración entre disciplinas para abordar la complejidad de los conflictos. Un conflicto no puede resolverse únicamente desde una perspectiva legal, económica o psicológica; requiere la interacción de múltiples saberes para abordar las distintas dimensiones del problema. En un conflicto territorial, un enfoque dialógico podría integrar aportes de la sociología, el derecho, la ecología y la antropología para entender las causas complejas y construir soluciones más inclusivas.

Promover el pensamiento crítico, la dialógica invita a cuestionar las propias creencias y las posiciones preestablecidas de las partes en conflicto. El pensamiento crítico es esencial para dismantelar los prejuicios y las simplificaciones que pueden obstaculizar el diálogo. A través de este proceso, las partes pueden descubrir nuevos ángulos y perspectivas sobre el conflicto. Un mediador puede fomentar el cuestionamiento de las creencias de las partes en conflicto, ayudando a abrir espacio para nuevas soluciones que antes parecían imposibles.

La ética, desde la perspectiva del pensamiento complejo, impregna y trasciende la dialógica en la negociación al proporcionar un marco que fomenta el respeto por la diversidad, la interdependencia, la responsabilidad compartida y el cuidado mutuo. La negociación dialógica se convierte en un proceso profundamente ético cuando las partes no solo buscan acuerdos racionales, sino que también se

comprometen a construir relaciones transformadoras y sostenibles, basadas en el reconocimiento de la complejidad, la recursividad y el bien común. La ética no es un componente externo a la negociación, sino que está entrelazada en el mismo acto de dialogar, aprender y co-crear soluciones justas y equitativas.

3.6.1 Principios Dialógicos Propuestos Por Morin

Edgar Morin (1999), desde el pensamiento complejo, propone tres principios dialógicos clave que resultan esenciales para abordar la comprensión de conflictos y la negociación. Estos principios son fundamentales para su visión de la realidad como una totalidad interconectada y multidimensional. A continuación, se describen estos tres principios:

Principio Dialógico

El principio dialógico de Morin sostiene que elementos aparentemente opuestos o contradictorios no solo pueden coexistir, sino que son mutuamente interdependientes. En lugar de verse como antagonistas irreconciliables, estos elementos se complementan y enriquecen entre sí. Este principio es vital para la resolución de conflictos, ya que permite reconocer que las tensiones y contradicciones son inherentes a la realidad y que no se deben eliminar, sino integrar.

En el contexto de la negociación de conflictos, este principio implica que los intereses contrapuestos de las partes (por ejemplo,

desarrollo económico versus sostenibilidad ambiental) pueden encontrar formas de coexistir y enriquecerse mutuamente. El diálogo entre las partes no busca la eliminación de uno de los polos, sino la integración de ambos para generar soluciones más inclusivas y sostenibles.

Principio Recursivo

Este principio plantea que la relación entre causa y efecto no es lineal, sino circular. Los efectos retroalimentan las causas en un ciclo continuo, transformando el proceso mismo. En la negociación de conflictos, esto significa que las posiciones y perspectivas iniciales de las partes pueden cambiar y evolucionar conforme avanza el diálogo. Las soluciones surgen de la transformación mutua y recíproca de las partes en conflicto.

A lo largo del proceso de diálogo, las partes pueden modificar sus intereses iniciales al reconocer nuevos elementos en común o al replantear sus necesidades. Esto genera una transformación progresiva en las percepciones del conflicto, permitiendo encontrar soluciones más creativas y dinámicas que las que se planteaban al inicio.

Principio Hologramático

Morin sostiene que lo global está presente en lo local y viceversa, de modo que cada parte contiene el todo en una forma particular. Esto significa que los problemas locales no solo tienen implicaciones locales, sino también globales, y las soluciones a nivel local pueden impactar de manera significativa en un nivel más amplio.

En la negociación de conflictos, este principio implica que las dinámicas globales, como el cambio climático, las políticas económicas o los derechos humanos, afectan los conflictos locales y viceversa. Al reconocer esta interdependencia, las partes pueden ver sus conflictos no solo como cuestiones individuales, sino como parte de un todo mayor, lo que abre posibilidades para soluciones que trascienden el ámbito local y tienen resonancia global.

Estos tres principios dialógicos propuestos por Edgar Morin desde el pensamiento complejo permiten una comprensión más profunda y rica de los conflictos. Facilitan un enfoque integrador y no reduccionista que promueve la transformación de las partes involucradas, el reconocimiento de la complejidad y la co-construcción de soluciones que aborden las tensiones de manera inclusiva y sostenible.

4. RESULTADOS DIALOGO DE SABERES DE AUTORES EN LA NEGOCIACIÓN

Tabla 1 Dialogo de saberes en la negociación de conflictos

Autor	Teoría	Puntos encuentro	Diferencias	Aportaciones a la negociación de conflictos
Jürgen Habermas (2023)	Teoría de la acción comunicativa	Diálogo racional como herramienta central. Búsqueda del entendimiento mutuo y consenso a través de argumentos libres de coerción.	Enfatiza la racionalidad comunicativa, no tanto las emociones o metáforas en los conflictos.	Facilita el consenso mediante un diálogo libre de coerción, asegurando igualdad y transparencia en la participación. Redefine intereses comunes y transforma las relaciones.
Paulo Freire (1970)	Educación liberadora y diálogo	El diálogo como herramienta transformadora. Empoderamiento de los participantes al convertirse en sujetos activos del proceso.	Enfatiza la concientización crítica más que el consenso racional. El enfoque está en las relaciones de poder y opresión.	Promueve la liberación y transformación de los actores en conflicto mediante el diálogo participativo, buscando una co-construcción de soluciones con enfoque de justicia social.
Antonio Damasio (1994)	Teoría del marcador somático	Reconoce la interacción entre emociones y razón en la toma de decisiones. Emociones como guías importantes en la negociación.	La toma de decisiones se enfoca en los marcadores somáticos (emociones), lo que difiere del énfasis en la racionalidad de Habermas.	Las emociones juegan un rol crucial en la negociación, y su reconocimiento puede transformar las posturas de las partes en conflicto, integrando razón y emoción en el proceso.

George Lakoff y Mark Johnson (1995), (1998)	Metáforas conceptuales	Las metáforas estructuran la comprensión del conflicto y las emociones. Transformar metáforas negativas puede abrir nuevas posibilidades.	Se enfocan en el análisis de las metáforas, no tanto en las dinámicas de poder o la conciencia crítica.	Ayuda a reformular las metáforas utilizadas por las partes en conflicto, transformando percepciones destructivas en colaborativas para promover soluciones más constructivas.
Edgar Morin (1977)	Pensamiento complejo y dialógico	Reconocimiento de la complejidad y contradicciones en el conflicto. Las partes en conflicto son interdependientes.	Destaca la complejidad sistémica del conflicto, mientras que otros autores enfatizan el diálogo directo o los aspectos emocionales.	Fomenta una visión holística del conflicto, integrando diferencias sin simplificaciones. La solución debe abordar las interrelaciones y complejidades inherentes al conflicto.
Zoltán Kövecses (2000), (2005)	Metáforas culturales y emociones	Las metáforas culturales influyen en la percepción del conflicto. Cambiar metáforas puede transformar la actitud hacia la resolución.	Hace énfasis en las diferencias culturales en el uso de metáforas, lo que puede no aplicarse de igual manera en todos los contextos.	Ayuda a identificar y reestructurar metáforas destructivas, promoviendo un lenguaje común que fomente la colaboración y la empatía entre las partes en conflicto.

Fuente: elaboración propia para la investigación (2023)

4.1. Análisis del dialogo de saberes

Puntos de Encuentro

Todos los enfoques reconocen la importancia del diálogo y la interacción como

herramientas clave para la resolución de conflictos. Sin embargo, los énfasis varían: Habermas y Freire coinciden en la centralidad del diálogo como un medio transformador, pero con enfoques distintos (racionalidad vs. concientización crítica). Por su

parte, Damasio y los autores de las metáforas (Lakoff, Johnson y Kövecses) integran aspectos emocionales en el entendimiento del conflicto, aunque con aproximaciones diversas.

Morin y Freire enfatizan la interdependencia y la transformación sistémica como bases para resolver conflictos.

Diferencias

Enfoques Racionales vs. Emocionales:

Habermas privilegia la racionalidad comunicativa y excluye las emociones del proceso principal, mientras que Damasio y Kövecses destacan el papel de las emociones como guías en la toma de decisiones.

Dimensiones Culturales y Lingüísticas:

Lakoff, Johnson y Kövecses se centran en las metáforas y su transformación, diferenciándose de las visiones más estructurales o sistémicas de Morin y Habermas.

Conciencia Crítica vs. Consenso Racional:

Freire prioriza la concientización crítica y la transformación social, mientras que Habermas busca el consenso basado en el diálogo libre de coerción.

Aportaciones Específicas a la Negociación de Conflictos

Jürgen Habermas hace énfasis en la igualdad y transparencia redefine los intereses comunes y transforma relaciones mediante el diálogo racional. Paulo Freire promueve un enfoque de justicia social, empoderando a los actores para co-construir soluciones

en contextos de opresión. Antonio Damasio destaca la importancia de integrar razón y emoción, lo cual es crucial para transformar posturas rígidas en un proceso más humano y comprensivo. Lakoff y Johnson enfatiza la reestructuran metáforas negativas hacia colaborativas, promoviendo percepciones constructivas para soluciones innovadoras.

Edgar Morin Fomenta una visión holística, reconociendo las interrelaciones y contradicciones en los conflictos. Zoltán Kövecses Identifica el impacto de las metáforas culturales, promoviendo un lenguaje común y empatía en entornos diversos.

Conclusión del Análisis

La tabla subraya la necesidad de una integración interdisciplinaria en la negociación de conflictos. Un enfoque efectivo debe combinar: La racionalidad (Habermas) para garantizar claridad y transparencia. El análisis crítico y liberador (Freire) para abordar relaciones de poder. El reconocimiento emocional (Damasio) para conectar con las experiencias humanas. La reestructuración lingüística y cultural (Lakoff, Johnson y Kövecses) para transformar percepciones. Finalmente, la comprensión sistémica (Morin) para abordar la complejidad y sostenibilidad de las soluciones.

5. CONCLUSIONES

La teoría dialógica de Edgar Morin proporciona un marco conceptual sólido para la negociación de conflictos, al abordar la complejidad, las tensiones y las contradicciones inherentes a cualquier situación conflictiva. Morin nos invita a considerar la

interdependencia entre los elementos en conflicto y a reconocer que tanto el desorden como la diversidad son necesarios para generar soluciones innovadoras. Al aplicar la dialógica, los procesos de negociación pueden volverse más profundos, inclusivos y efectivos, ya que permiten que las partes co-construyan nuevas formas de entendimiento que trasciendan las visiones simplistas y reduccionistas.

Por su parte, Zoltán Kövecses (2005) en su teoría sobre el papel de la cultura en las metáforas conceptuales ofrece una poderosa herramienta para comprender y abordar los conflictos desde una perspectiva dialógica. Las metáforas que las partes utilizan para entender y describir un conflicto moldean sus actitudes, emociones y acciones. Al identificar y reformular estas metáforas, se puede cambiar la dinámica del conflicto, promoviendo un diálogo más abierto, colaborativo y constructivo, que favorezca la resolución y la transformación.

Para Lakoff y Johnson (1995) el papel de las metáforas en el lenguaje y el pensamiento proporciona un marco poderoso para entender cómo las partes conceptualizan los conflictos y cómo el diálogo puede utilizarse para negociar y transformar los marcos metafóricos que están en juego. Al identificar y reformular las metáforas destructivas, las partes pueden reestructurar su percepción del conflicto, lo que permite un diálogo más abierto y la posibilidad de encontrar soluciones más efectivas y cooperativas. La negociación de conflictos, entonces, no es solo una cuestión de intereses, sino también una negociación de los marcos conceptuales

que estructuran la comprensión del conflicto.

La teoría del marcador somático de Antonio Damasio (1994), ofrece una comprensión profunda de cómo las emociones y la razón están interconectadas en el proceso de toma de decisiones, particularmente en situaciones de conflicto. Al aplicar esta teoría en la negociación de conflictos, la dialógica entre emoción y razón se convierte en un elemento central, donde las emociones no son vistas como obstáculos, sino como guías valiosas que complementan la razón. Un proceso de negociación exitoso debe, por lo tanto, integrar ambas dimensiones, permitiendo que las partes reconozcan y dialoguen tanto con sus emociones como con sus razones para encontrar soluciones que sean emocional y racionalmente satisfactorias.

La dialógica de Paulo Freire (1970) en la negociación de conflictos se basa en su enfoque transformador del diálogo, central en su pedagogía liberadora. Sostiene que el diálogo genuino entre las partes no solo permite la resolución del conflicto, sino que empodera a los participantes, transformándolos en sujetos activos del cambio. A través del diálogo, las personas no solo comunican ideas, sino que adquieren conciencia crítica sobre las dinámicas de poder subyacentes, lo que facilita la reconstrucción de relaciones más equitativas y justas. En este proceso, las partes en conflicto deben participar activamente en la escucha y reflexión sobre sus posiciones, lo que les permite transformar no solo la comprensión del conflicto, sino también las estructuras de poder que lo perpetúan

Damasio (1994) destaca cómo las emociones y la razón interactúan en el proceso de toma de decisiones durante una negociación de conflictos. A través de su teoría del marcador somático, plantea que las emociones no son un impedimento para la negociación, sino un recurso valioso que guía y complementa la razón. En este contexto, las emociones ayudan a las partes en conflicto a identificar opciones viables y a evaluar alternativas no solo desde un punto de vista racional, sino también emocional. Sugiere que el proceso dialógico en la negociación debe integrar tanto los aspectos emocionales como los racionales, reconociendo que las decisiones no se toman únicamente con base en argumentos lógicos, sino también en las sensaciones corporales y emocionales que generan las opciones en juego. Esta comprensión puede transformar las dinámicas de la negociación, permitiendo que las partes, al reconocer y dialogar sobre sus emociones, encuentren soluciones más sostenibles y satisfactorias desde ambas dimensiones.

TRABAJOS CITADOS

- Damasio, A. R. (1994). *Descartes' error: Emotion, reason, and the human brain*. Harper Collins.
- Damasio, AR (2005). *En busca de Spinoza. Neurobiología de las emociones y los sentimientos*. Crítica, SL, Barcelona. (Título original: *Buscando a Spinoza: alegría, tristeza y cerebro emocional*. Harcourt. 2003)
- Damasio, A. (2018). *El extraño orden de las cosas: La vida, los sentimientos y la creación de las culturas*. Editorial Destino.
- Habermas, J. (1982). *Teoría de la acción comunicativa* (1st ed.). Trotta. Retrieved from Consultado 10/07/2024 en: <https://derechoinfinito.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/12/6-habermas-teorc3ada-de-la-acci-c3b3n-comunicativa-ii.pdf>
- Lakoff, G. & Johnson, M. (1995). *Metáforas de la vida cotidiana*, capítulos de 1 al 6. Colección teorema, Madrid, Editorial Cátedra.
- Lakoff, George y Mark Johnson. (1998). *Las metáforas de la vida cotidiana*. Madrid: Cátedra, 1998. Consultado 20-08-2024. Disponible en: <https://www.textosenlinea.com.ar/academicos/Lakoff%20y%20Johnson%20-%20Metáforas%20de%20la%20vida%20cotidiana%20-%20Selección%20de%20Caps.pdf>
- Morin, Edgar (1977). "El método I: La naturaleza de la naturaleza", Madrid, Cátedra, 1981. Hermosillo, Sonora, Multiversidad Mundo Real. Descargado de: [www.http://multiversidadreal.edu.mx](http://multiversidadreal.edu.mx)
- Morin, Edgar (1999). "La cabeza bien puesta: Repensar la reforma, Reformar el pensamiento", Buenos Aires: editorial Nueva Visión, Descargado de: <https://www.edgarmorinmultiversidad.org/index.php/descarga-la-cabeza-bien-puesta.html>
- Morin, Edgar (2004). "El método 4. Las ideas, su hábitat, su vida, sus costumbres, su organización", Cátedra, Madrid.
- Morin Edgar. UNESCO (1999). *Los 7 saberes de la educación del futuro* publicado en octubre de 1999 por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. París - Francia
- Morin, E. (2009). *La dialogía como principio de comprensión*. En *Introducción al pensamiento complejo* (M. Pakman, Trad.). Gedisa
- Freire, Paulo. (1970). *Pedagogía del oprimido*. Montevideo, editorial tierra nueva y siglo XXI. Consultado 10-07-2024. Disponible en: <https://www.servicioskoinonia.org/biblioteca/general/FreirePedagogiadeloOprimido.pdf>
- Kövecses, Z. (2005). *Cultural metaphors* (J. García, Trad.). *Metáforas culturales y emociones* (1ª ed.). Gedisa.
- Kövecses, Zoltán. (2000). *Metaphor and Emotion* by Cambridge University Press.

Rodolfo Rodríguez Cadena

Doctorando en Pensamiento Complejo,
Maestría en Investigación Integrativa de
Multiversidad. Investigador y Director de
grupo de investigación GEECO Universidad
Sergio Arboleda, Santa Marta, Magdalena
Colombia, rodolfo.rodriguez@usa.edu.co