

**REGLAS  
PARA EL  
DIÁLOGO**

**EN SITUACIONES  
DE CONFLICTO**

**NORBERT BILBENY**





#### NORBERT BILBENY

Catedrático de Ética en la Universidad de Barcelona. Ha sido investigador y profesor invitado en distintas universidades americanas (Berkeley, Harvard, Chicago, Toronto y Monterrey). Autor de numerosos libros en español y catalán sobre filosofía moral y política, ética intercultural y cosmopolitismo, ha recibido el Premio Josep Pla y el Anagrama de Ensayo. Su última obra publicada es *La vida avanza en espiral. Conversaciones sobre ética con mi nieto* (Ariel, 2016).

Norbert Bilbeny

# Reglas para el diálogo en situaciones de conflicto



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

Edicions



CATARATA

DISEÑO DE CUBIERTA: MARTA RODRÍGUEZ

© NORBERT BILBENY, 2016

© EDICIONS DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA, 2016

© LOS LIBROS DE LA CATARATA, 2016

FUENCARRAL, 70  
28004 MADRID  
TEL. 91 532 20 77  
FAX 91 532 43 34  
WWW.CATARATA.ORG

REGLAS PARA EL DIÁLOGO EN SITUACIONES DE CONFLICTO

ISBN (CATARATA): 978-84-9097-139-0

ISBN (EDICIONS DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA): 978-84-475-3987-1

DEPÓSITO LEGAL: M-11.095-2016

IBIC: HPS

ESTE MATERIAL HA SIDO EDITADO PARA SER DISTRIBUIDO. LA INTENCIÓN DE LOS EDITORES ES QUE SEA UTILIZADO LO MÁS AMPLIAMENTE POSIBLE, QUE SEAN ADQUIRIDOS ORIGINALES PARA PERMITIR LA EDICIÓN DE OTROS NUEVOS Y QUE, DE REPRODUCIR PARTES, SE HAGA CONSTAR EL TÍTULO Y LA AUTORÍA.

# ÍNDICE

PRÓLOGO. LA DIFICULTAD DE DIALOGAR	7
CAPÍTULO 1. CONFLICTOS MUDOS	15
CAPÍTULO 2. ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN	27
CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DE LA NEGOCIACIÓN	39
CAPÍTULO 4. NEGOCIACIONES FALLIDAS	53
CAPÍTULO 5. ESTRUCTURA DEL DIÁLOGO	67
CAPÍTULO 6. DIÁLOGOS FALLIDOS	81
CAPÍTULO 7. EL DIÁLOGO CONVERSACIONAL	99
CAPÍTULO 8. ESTRUCTURA DE LA CONVERSACIÓN	113

CAPÍTULO 9. PAUTAS DE LA CONVERSACIÓN 127

CAPÍTULO 10. LA REPÚBLICA DE LA CONVERSACIÓN 154

CAPÍTULO 11. LOGOS CONCERTANTE 174

BIBLIOGRAFÍA 189

Este es un libro sobre el uso del diálogo en situaciones de conflicto. Trata del uso del diálogo y de sus pautas, que por dirigirse a los casos difíciles, no pueden menos que ser pocas, mínimas y claras. Porque ponerse de acuerdo parece una asignatura olvidada en el panorama de la vida social y política.

El enfoque del libro es filosófico, pero práctico. O, mejor, *pragmático*. No es una obra guiada por una preocupación teórica, sino práctica: el problema de la falta de diálogo entre quienes —instituciones, grupos, individuos— podrían resolver sus conflictos dialogando. Una situación que persiste y se reproduce, de manera paradójica, en la actual “sociedad de la información”, que debería suponerse más propensa al diálogo que cualquier sociedad anterior. Por ello nuestra *pragmática del diálogo*, con su propuesta de reglas sencillas y prácticas, está orientada a la solución de conflictos sin detenerse en la teoría ni especular con ella, aunque sea a propósito de lo práctico.

Esta es una obra que se apoya en cuatro puntos fuertes:

- 1) Poner atención en las posibilidades del diálogo entre



adversarios o enemigos y no, como suele tratarse, entre amigos o interlocutores que, de tan afines como son, hacen del diálogo una redundancia. 2) Recabar en las formas y posibilidades de la negociación entre las partes en conflicto y su clave de bóveda, el recurso del diálogo. 3) Insistir en la importancia de la conversación como aquel tipo de diálogo más operativo a la hora de conseguir un acuerdo entre los contrincantes. Y 4) realzar el carácter formativo del diálogo y la conversación, tanto en la personalidad individual como para la calidad democrática de las instituciones. Por ello, este libro puede tener un valor práctico y aportar alguna nueva idea.

Como se verá, la obra se inscribe dentro de la "filosofía práctica" y en torno a los problemas de la llamada "ética discursiva" (Apel, Habermas, Wellmer, entre otros) y los de la denominada "democracia deliberativa" (Rawls, el propio Habermas, Elster, Benhabib). Indirectamente se relaciona también con la filosofía del lenguaje de los "actos de habla", derivada de Austin, Grice y Searle. Por lo demás, presenta puntos de contacto con la "teoría de la comunicación", y en particular con la "sociolingüística de la interacción", de Goffman, Garfinkel y Gumperz, con el contrapunto de la "psicología del lenguaje" de Herbert H. Clark. Tampoco pasará por alto la deuda de este ensayo con Zartman, Schelling y otros autores de la "teoría de la negociación". Es, pues, una obra de filosofía, pero interdisciplinaria y también intercultural, más allá de la perspectiva socrático-liberal que, en filosofía, es la que se adopta generalmente respecto al tema del diálogo.

Sobre el valor del diálogo todos están de acuerdo. Lo mismo que sobre la paz o la solidaridad, nadie osa discutir sobre la bondad de dialogar. Generalmente se espera demasiado de él, sea desde la opinión pública más espontánea o desde las posiciones filosóficas o religiosas más alejadas de la realidad. Pero son menos los que creen en la utilidad general del diálogo, y menos aún los que en situaciones de

conflicto están dispuestos a dialogar. Optimismo idealista y pesimismo realista son, así, los dos extremos entre los que se sitúa cualquier valoración final de las supuestas ventajas de dialogar. En especial, cuando el diálogo debería producirse entre contrincantes o directamente entre enemigos.

Unos, optimistas de la voluntad, esperan contra toda esperanza que el diálogo arregle la disputa. Ya dijo Shackleton, después de sobrevivir 500 días atrapado en el Polo Sur: "El optimismo es el verdadero valor moral". Otros, pesimistas de la razón, dan este arreglo por imposible y quieren no perder el tiempo en dialogar. Pero incluso entre estos últimos escuchamos a menudo que se llegó al conflicto, ahora ya intratable, por no haber querido dialogar "la otra parte". Aunque tardío, es optimismo también. Hasta el desesperado "tanto mejor, cuanto peor" lo es. Supone algo "mejor". No en vano los tiempos modernos son de constante *optimización*: de la cadena Ford de montaje a los viajes *low cost*; de las cámaras nazis de gas a las cámaras de vigilancia en cualquier rincón; del aislamiento vacacional a la hiperconexión en red. Y el diálogo tampoco escapa a esta tendencia a confiar en lo óptimo, cuando se nos hace creer, por ejemplo, que estamos en la "sociedad de la comunicación".

Hay un antes y un después de esta general creencia en la "sociedad de la comunicación" y que afecta a nuestra valoración del diálogo. ¿De dónde procede una confianza tan grande en la "comunicación"? ¿Hasta qué punto todo lo que pueda hablarse está puesto en "común"? Como respuesta voy a referir una anécdota personal. Mi amigo Tom Harrington me invitó a dar una conferencia en su universidad, en la capital de Connecticut. Poco antes de la charla almorzamos en el comedor de profesores. A nuestra mesa, atraídos por la conversación, se sumaron varios de ellos, a los que mi colega me iba presentando. Ya en el momento del café, eché una mirada alrededor y observé que nadie, en toda la sala,

parecía tener menos de sesenta años. “Es así”, me corroboró Tom después. “Es que los jóvenes se llevan la comida a su despacho y aprovechan para seguir frente a su ordenador. Solo conversamos los *seniors*”, me informó. Muchas otras situaciones de incomunicación son hoy comparables a esta. En el metro de Chicago, ciudad desde donde se escriben estas páginas, la mayoría de estudiantes llevan puestos los auriculares o están enfrascados en la consulta de su teléfono móvil. En estas circunstancias costaría hacerles una pregunta o comentar algo, porque la reacción sería un sorprendido: “*Sorry?*”, quitándose los auriculares. La alternativa de ver a dos estudiantes hablándose en el vagón es cada vez más insólita; pero también, como digo, en el comedor de profesores de una universidad. La información va hacia otra parte.

Estamos en la sociedad de la comunicación, pero continúan en ella los conflictos por falta de comunicación. La gente está bien informada sobre gente que no se comunica. No deja de ser una paradoja. Aunque estemos hoy hiperconectados, conversar sigue siendo lo más difícil en todos los niveles de la relación humana. A pesar de las “redes sociales” —y a causa de ellas, por qué ignorarlo—, el modo de opinar por este medio es generalmente el monólogo. Y también, pese a la televisión y los “medios de comunicación”, la manera de debatir en estos foros es casi siempre la confrontación. Por eso la democracia se ha vuelto partisana, cerrada al diálogo y paradójicamente populista, generadora de actos, marcas y mensajes, en lugar de ideas, programas y políticas. ¿Dónde quedan el diálogo y la discusión? En la sociedad de la comunicación puede existir tanta conexión como se quiera, pero ¿hay “contacto” ahí? ¿Hay realmente “intercambio”? Sin embargo, del diálogo y del entendimiento depende que en el mundo haya paz y no guerra, cooperación y no hostilidad, convivencia y no conflicto en el hogar o entre compañeros. La conversación contribuye a evitar la escalada conflictual o, por lo menos, a

controlarla. El conflicto se produce a menudo porque la inco-municación o los malentendidos acrecientan sus causas.

La humanidad tiene problemas que conciernen a todos: el calentamiento global, el agua, la energía, la salud, la segu-ridad, el ciberterrorismo, los derechos humanos... Y casi todos ellos están pendientes de resolver por la existencia de conflictos entre las partes implicadas. Por ello, es vital pro-ceder a la gestión de esos conflictos y tomarse en serio la negociación, hoy ya global e intercultural, como la forma más asequible y eficaz de manejarlos. El diálogo, motor central de la negociación, es más económico y por descontado ético que el uso de la fuerza militar, *ultima ratio* todavía para la solu-ción de conflictos en el plano internacional, y a la que no tienen empacho en acudir potencias supuestamente civiliza-das como Estados Unidos, Rusia, la Unión Europea o Israel. Las negociaciones internacionales están casi monopolizadas por políticos y diplomáticos que protegen a toda costa el interés nacional y muchas veces el de un partido o un grupo económico dominantes. De este modo, aun siendo su oficio, no satisfacen las cláusulas y condiciones necesarias para entablar una verdadera conversación. Pero la libertad y la seguridad internacionales se consiguen por vía del diálogo y no de la fuerza, que deshace toda discusión a base de acabar deshaciéndose de los mismos que discuten. Es la "solución" del problema en el sentido literal del término.

En ciencia política y económica ha habido importantes contribuciones al estudio de los conflictos y de la negocia-ción como vía para resolverlos, sobre todo a partir de la lla-mada "teoría de juegos", de Von Neumann y Morgenstern. Sin embargo, ni en sociología de la comunicación ni en filo-sofía se ha desarrollado un análisis sistemático del uso y de las reglas del diálogo en su vertiente más práctica. Así, y sobre todo, la teoría del *Conversation analysis*, a partir de los trabajos del sociólogo Harvey Sacks, es aún demasiado

descriptiva para tal comprensión sistemática. Y la teoría de la *Diskursethik*, iniciada por el filósofo Jürgen Habermas y centrada en los presupuestos ideales del diálogo, resulta por el contrario demasiado metafísica. Sencillamente, el desafío para toda teoría del diálogo que se pretenda válida para la práctica consiste en cómo hacer posible su comprensión social y su aplicación empírica. Pero una "pragmática del diálogo" está todavía en su fase germinal, por lo menos en cuanto estudio del diálogo en su sentido moral y político más práctico. Es decir, del diálogo como configurador de la acción, tanto personal como interpersonal. Una "pragmática" del diálogo diferirá, así, de una "analítica" del mismo, por la importancia que concede a los usos y modos de esta relación verbal por encima de otros factores, sin desdeñar por ello las cuestiones de principio ni los aspectos valorativos ligados al hecho de dialogar<sup>1</sup>.

Hace unos años se difundió por un canal internacional de televisión el debate entre un joven cristiano de firmes convicciones y otro, musulmán, no menos convencido de las suyas. Aparecieron sentados uno frente al otro. El primero defendía la validez universal de sus creencias y el segundo la *yihad* o esfuerzo militante por extender las suyas. Ambos parecían cultos y respetuosos; adheridos a su religión, pero no fundamentalistas. No perdieron los papeles en ningún momento, pero la atribución de intenciones y los reproches del uno hacia el otro, y hacia sus culturas, fueron avanzando a medida que dejaban de mirarse a los ojos, sus cuerpos se ponían de costado y hasta hacían retroceder sus sillas, en una escena al final incómoda incluso para el espectador. Con tensión contenida, cada uno acabó acusando a su oponente de fanático y casi de complaciente con el terrorismo.

---

1. Véase J. Cutting, *Pragmatics and Discourse*, pp. 2-3.

Pero es justamente en situaciones similares a esta, y en cualquier ámbito, o en cualquier escala, cuando el papel del diálogo recobra todo su valor y merece nuestra mayor atención. Hay más necesidad, y más mérito, dicho sea de paso, en dialogar cuando las partes están enfrentadas y nadie espera de ellas "buena fe", "confianza", "veracidad", "flexibilidad". Ni siquiera el respeto y el reconocimiento que en vano exigen para estos casos los idealistas del diálogo. En contraste, el diálogo entre amigos o interlocutores con muchas semejanzas entre sí no es tan necesario como en aquellas situaciones donde los que podrían entrar a dialogar parecen muy diferentes o, ya no digamos, son enemigos declarados. Por lo pronto, todo diálogo en que se debatan ideas o intereses contrarios es ya una confrontación. Nos situamos no solo "frente a" nuestro interlocutor, sino que, acometiendo "de frente" nuestra opinión, estamos "enfrentados" uno a otro y ambos "haciendo frente" a esta situación. Pero si se desbarata el diálogo, como en el ejemplo citado de los dos jóvenes, es fácil pasar de la "confrontación" inicial al puro y duro *enfrentamiento* personal.

Esta situación es reproducible a cualquier escala. Quienes no han sabido o no han querido evitarla suelen excusarse en el diálogo mismo y decir que este fue un "fracaso". Pero la culpa no fue del diálogo, sino de su ausencia o desbarajuste, sea este por torpeza o por desobediencia de unas mínimas reglas. En las negociaciones económicas y políticas que fracasan se alega que los intereses o las ideas respectivas se han demostrado incompatibles o imposibles de articular, y que, por lo tanto, ya no pueden ser más "negociables". Sin embargo, con semejante excusa no se habría conseguido nunca tratado ni negocio alguno entre adversarios. La diplomacia nace en la Europa de los siglos XVI y XVII, precisamente bajo la divisa ética y política de que intereses contrarios pueden llegar a "componerse" entre sí y resolverse en acuerdos. Tal filosofía dio lugar a más de un

siglo y medio de equilibrio entre las potencias europeas, desde la Paz de Westfalia (1648) hasta el Congreso de Viena (1815). Los grandes pactos posteriores han sido fruto también del diálogo, pero ya, en una Europa más autodestructiva, entre vencedores y vencidos.

Nuestra generación ha crecido con graves conflictos internacionales, regionales e intraestatales, golpes de Estado, guerras civiles y acciones terroristas de irreparables consecuencias humanas: conflictos entre Estados Unidos y la URSS, Israel y Palestina, Irlanda del Norte e Inglaterra, Irak e Irán, India y Pakistán, Turquía y Kurdistán, las dos Coreas, Sudáfrica, Tibet, Colombia y las FARC, México y el narcotráfico, las dictaduras africanas y latinoamericanas, Congo, Ruanda, Nigeria, Sudán, Afganistán, Tailandia, la antigua Yugoslavia, Chechenia, Ucrania, las fallidas "primaveras árabes", Siria... La mayoría siguen irresueltos y las "rondas de negociaciones" o "conversaciones de paz" para resolverlos languidecen o son inimaginables, como en el caso tristemente paradigmático de Israel y Palestina. No deja de ser una vergüenza para todos, estemos directamente implicados o no. La existencia de un conflicto humano evitable es un insulto a la inteligencia. El logro es, por naturaleza y por cultura, *concertante*, nunca *contrincante*. Salvo que con él se mezclen intereses o ideas irracionales.

En estas situaciones, como en los conflictos "intratables" de mucha menor escala, la causa de fondo es la misma: la resistencia a dialogar o la incompetencia o desidia al hacerlo. El conflicto empezó en la cabeza, mas parece que la cabeza no quiere solucionarlo. Este libro está escrito con escepticismo respecto a las posibilidades de diálogo entre aquellos que *no quieren* dialogar. Pero en la convicción, sin embargo, de que en la mayoría de los casos se *debe* y sí se *puede* dialogar, basta con usar la cabeza. Nuestro trabajo en las páginas siguientes consiste en explicarlo.