

# Diálogo democrático:

---

## principios generales y aplicaciones

# Definiciones de diálogo

---

- Los expertos de la OEA definen el diálogo como “un proceso de solución de problemas que se usa para atender situaciones sociopolíticas y económicas que no podrían ser atendidas adecuada o eficazmente por una o varias instituciones estatales”.
- Gerzon, en base a un censo a trabajadores de PNUD, nos dice lo siguiente: “La cualidad crítica del diálogo es que los participantes se juntan en un espacio seguro para entender los puntos de vista “del otro” para así desarrollar nuevas opciones para atender problemas diversos”.
- Juanita Brown, fundadora del proceso World Café, resume el diálogo como: “conversaciones que importan”
- Más importante que las definiciones es la praxis, el diálogo se construye colectivamente y sobre la marcha.

# Democracia y diálogo

---

- Necesidad de una cultura democrática
- Cuatro capacidades de la democracia “suave”
  - Capacidad de resolver problemas pacíficamente
  - Capacidad de cooperación interpartidaria
  - Capacidad de crear una agenda incluyente
  - Capacidad de participación ciudadana
- Pero también hay necesidad de una democracia “fuerte”:  
gobernabilidad democrática

# Principios generales del diálogo democrático

- Inclusión
- Co-propiedad del proceso
- Aprendizaje
- Humanismo
- Perspectiva estratégica



# ¿Y por qué el diálogo democrático?

---

- Propósito: solucionar problemas complejos
- Participantes: parte del problema y parte de la solución
- Proceso: abierto e incluyente, permite construcción de confianza
- La metáfora: el diálogo democrático como un hogar latinoamericano



# ¿Se puede lograr el cambio?

---

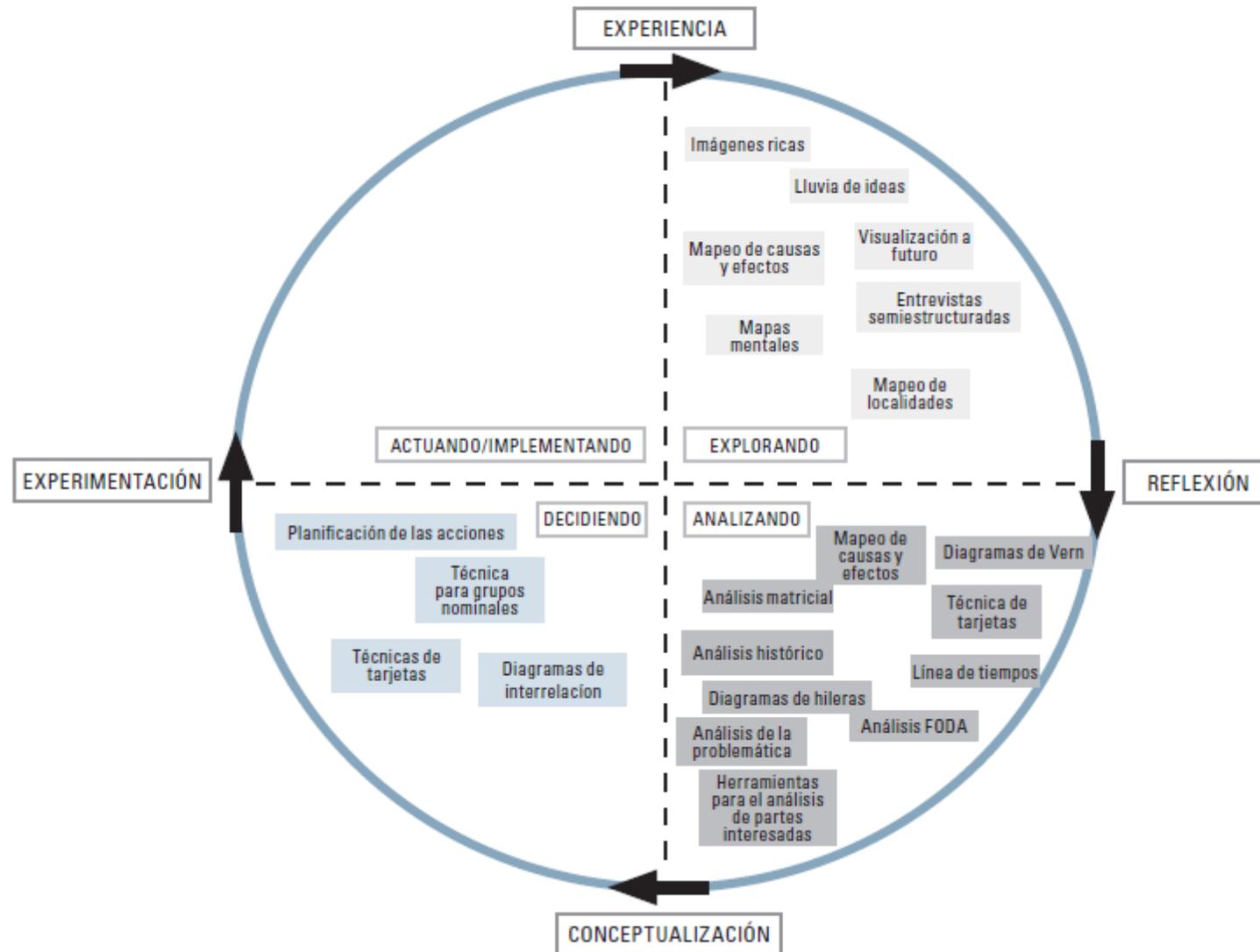
- Una recopilación de casos elaborada por International IDEA mostró cambios significativos en casos específicos en los siguientes países: Argentina, Bolivia, Guatemala, Burkina Faso, Colombia, Georgia, Granada, Guyana, Honduras, Jamaica, Mozambique, Nicaragua Panamá, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Tajikistán, Trinidad & Tobago; pero hay muchos más.
- Además, hay niveles de cambio, que van desde la concreción de pactos concretos hasta la transformación de esquemas mentales e incluso “culturas” completas.

# Elementos y características del proceso de diálogo democrático

---

- Roles del diálogo: exploración, construcción de relaciones, toma de decisiones, acción colaborativa
- Participantes: “stakeholders”, público en general
- Escala: pequeño, estándar, grande
- Espacio: formal vs. informal
- Agenda: estructurada vs. emergente

# Distintas rutas, diferentes herramientas



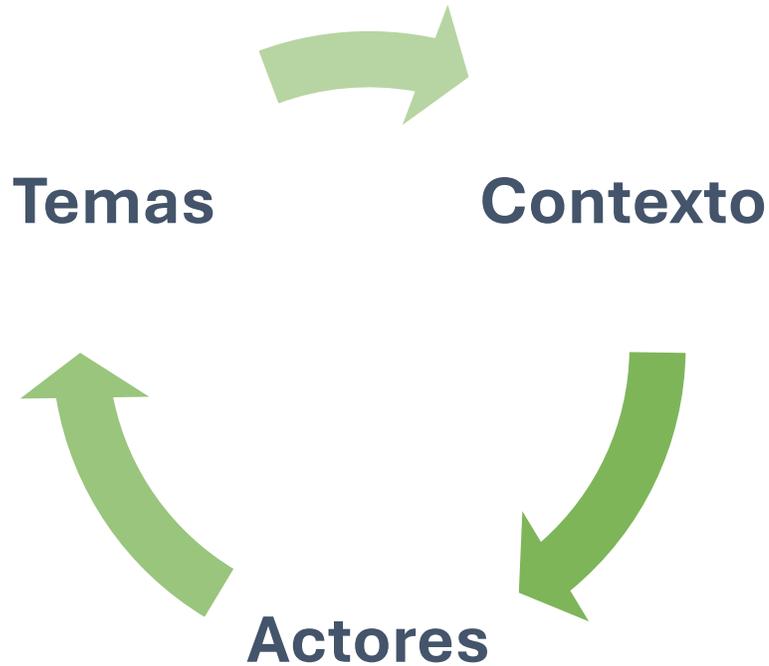
# Procesos de diálogo efectivos

---

- Hay una práctica concreta que demuestra la efectividad del diálogo, y a partir de esto se han elaborado mejores prácticas (no son recetas)
- Cinco retos para entablar diálogos efectivos
  - Afrontar la complejidad
  - Coordinar significados
  - Producir innovación
  - Facilitar la deliberación
  - Producir resultados sostenibles

# Algunas recomendaciones para la exploración de procesos de diálogo

---



- De entrada, es necesario entender el proceso de exploración como una intervención en sí
- La exploración tiene dos niveles: político y técnico

# Recomendaciones (continuación) **CES** CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL DE GUATEMALA

---

Siete pasos para iniciar la participación de los actores

1. Planifica en función de la credibilidad
2. Tómate el tiempo para preparar cada conversación
3. Realiza un análisis de costo / beneficio con los actores
4. Identifica las condiciones necesarias para entablar comunicación con los actores
5. Identifica a los otros actores importantes del proceso
6. Identifica el abanico de temas
7. Identifica las expectativas de los involucrados

# Recomendaciones (continuación) **CES** CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL DE GUATEMALA

---

- El diseño debe considerar
  - Aspectos psicológicos
  - Aspectos sustantivos
  - Aspectos procedimentales
- ¿En base a qué convencemos a los participantes sobre la importancia del diálogo democrático?
  - Valores
  - Apelar a las especificidades de cada grupo
  - Todos los participantes en un diálogo poseen algún tipo de “base” a la que se deben (explorar esto en función de los intereses de las bases)
  - Diálogo es una palabra desprestigiada, existen otras opciones

Nuevamente, el principio del co-diseño

Alternativas al diálogo democrático

- Crear coaliciones
- Diálogo intragrupal
- Diálogo parcial
- Conversaciones bilaterales
- Abogacía
- Negociación / mediación

# La ruta del diálogo



Decodificación de la metáfora de la jornada de viaje	
El autobús	El grupo
El conductor	Procedimientos / Dinámica / Facilitación del grupo
Gasolina y condiciones mecánicas	Condiciones mínimas o básicas para el diálogo
El camino	Proceso que se deberá seguir en las diferentes etapas
Policía, leyes y regulaciones del transporte	Autoridad a la que debe rendir cuentas el grupo: reglas básicas, leyes, intereses y necesidades de las comunidades representadas en el proceso
Talleres mecánicos y estaciones de servicio de gasolina	Necesidad de controles periódicos (monitoreo): evaluación preliminar de los resultados de nuestros esfuerzos en términos del triángulo de la satisfacción (psicología, proceso, problema)
Inundaciones, pozos en el camino, deslizamientos de tierra	Problemas y dificultades encontradas en el proceso
Nubes oscuras	Presiones y dificultades generadas por fuerzas externas que están fuera del control del grupo (los medios de comunicación, las acciones de otros sectores, etc.)
Etapas (rampas de acceso y salida)	Posibilidad de que algunos abandonen el proceso y otros se incorporen

# Diseños específicos según el objetivo

Exploración — concientización	Creación de relaciones —trabajo con el conflicto	Deliberación —trabajo con las decisiones difíciles	Acción colaborativa —multiactor, cambio en todo el sistema
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Café mundial</li> <li>• Café de conversaciones</li> <li>• Espacio abierto</li> <li>• Procesos circulares</li> <li>• Procesos Lekgotla</li> <li>• Teatro de los oprimidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diálogo sostenido</li> <li>• Diálogos intergrupales</li> <li>• Democracia profunda</li> <li>• Proyecto de conversaciones públicas</li> <li>• Escuela de paz palestino-israelí</li> <li>• Investigación-acción participativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión municipal del siglo XXI de AmericaSpeaks</li> <li>• Opciones ciudadanas</li> <li>• Consejos de deliberación ciudadana</li> <li>• Confluencia de consensos</li> <li>• Círculos de estudio</li> <li>• Encuestas deliberativas</li> <li>• Foros sobre asuntos nacionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indagación apreciativa</li> <li>• Búsqueda futura</li> <li>• Laboratorio de cambio</li> <li>• Planificación por escenarios</li> </ul>

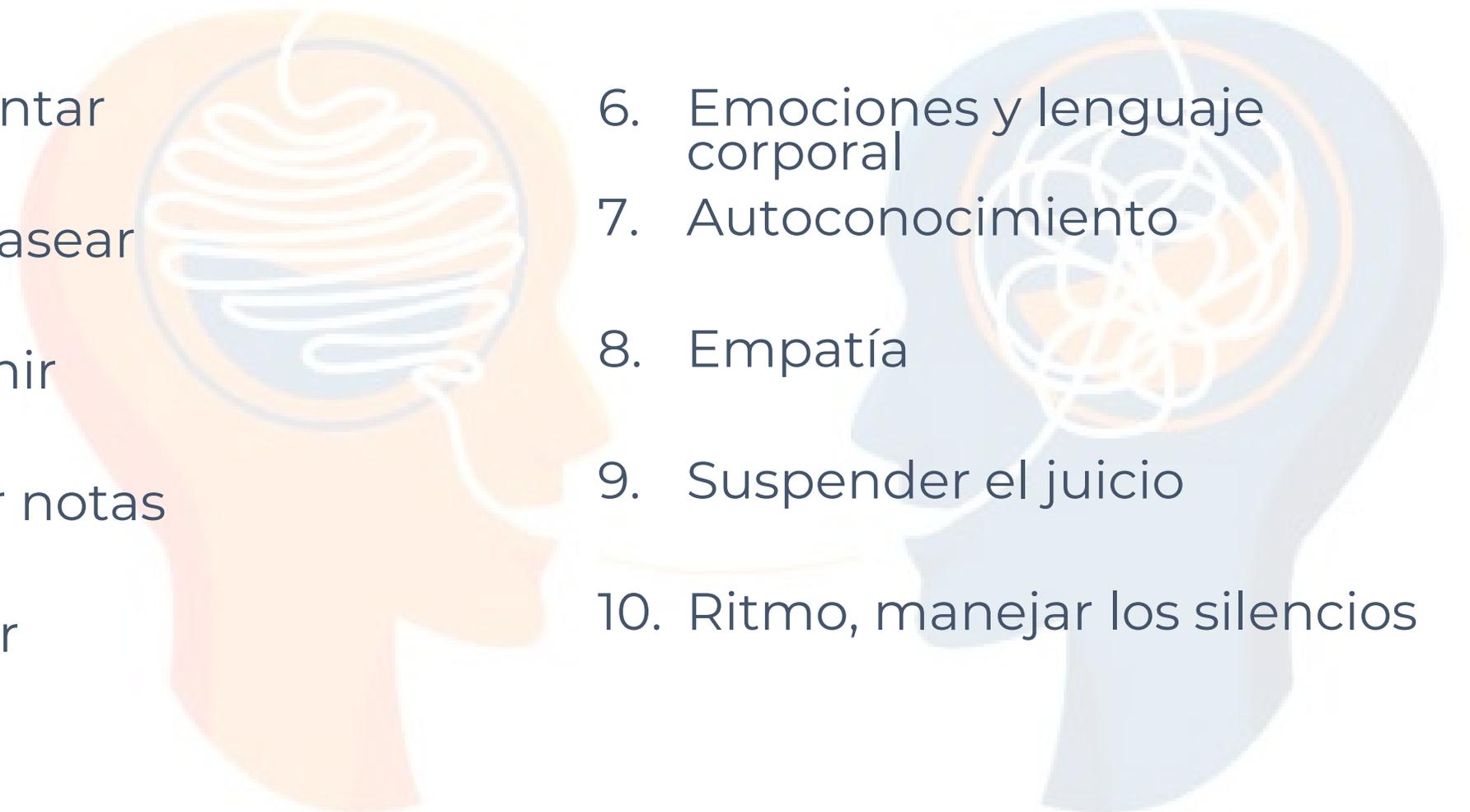
# Recomendaciones para el diálogo según Fundación PROPAZ

---

- Cumplir lo propuesto
- No forzar situaciones
- No forzar tiempos
- No esperar de otros lo que uno mismo no está en disposición de hacer
- Estar dispuesto a aprender y ser autocrítico
- No dejarse manipular
- Estar dispuesto a arriesgarse
- No limitar lo posible
- Valorizar las relaciones
- Perspectiva de género
- Considerar el momento en el que cambia el ser humano
- Proporcionar suficiente tiempo para abordar situaciones

# Dar el primer paso: la escucha activa (según Chevalier y Buckles)

**CES** CONSEJO  
ECONÓMICO Y SOCIAL  
DE GUATEMALA

- 
1. Preguntar
  2. Parafrasear
  3. Resumir
  4. Tomar notas
  5. Validar
  6. Emociones y lenguaje corporal
  7. Autoconocimiento
  8. Empatía
  9. Suspender el juicio
  10. Ritmo, manejar los silencios

# Escucha activa (continuación)

---

11. Recordar y clarificar los objetivos constantemente
12. Desempacar todos los argumentos (capas de cebolla)
13. Crear secuencias
14. Saber cuándo "parquear" un tema polémico
15. Darle acceso previo a los participantes a cierta información
16. Re-encuadrar en positivo
17. Buscar la congruencia
18. Preguntas para generalizar o especificar según sea necesario
19. El principio de "lo suficiente"
20. Reflexionar sobre el proceso

# **CES** CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL DE GUATEMALA

Ave. Reforma 13-70, Zona 9  
Edificio Real Reforma, 1er Nivel, Oficinas 12 y 14  
Guatemala, C. A. 01009  
Contacto: (502) 2332-2254/ [informacion@ces.gob.gt](mailto:informacion@ces.gob.gt)



**CES Guatemala**



**@CESGuatemala**



**@consejoeconomicosocialgt**

**[www.ces.gob.gt](http://www.ces.gob.gt)**