

El diálogo como condición necesaria para vivir en comunidad

Dialogue as a necessary condition for living in community

Tomás Butikofer R., Sergio Barroilhet D., Karen Riquelme O. y Sandra Guerra Z.

RESUMEN

El presente texto es una revisión y posterior discusión de autores sobre la comunicación, el vínculo y la resolución de conflictos sociales por medio del diálogo, a la luz de diversas disciplinas como la psicología, filosofía, sociología y psicología social. Tomando como punto de partida la premisa del ser humano como ser vincular, se comprende el diálogo no sólo como un modo de comunicar, sino de construir al otro como sujeto, posibilitando el reconocimiento de sus saberes, experiencia, y sentando las bases para la resolución de las problemáticas sociales. Se revisan experiencias de diálogo en la resolución de conflictos armados, y sus estrategias para lograr la paz. Finalmente, se describen estrategias prácticas favorecedoras del diálogo a fin de poder ser utilizadas en las comunidades y contextos que habitamos.

Palabras clave: diálogo, reconocimiento, dignidad

ABSTRACT

This text is a review and subsequent discussion by authors on communication, bonding and the resolution of social conflicts through dialogue, in the light of various disciplines such as psychology, philosophy, sociology and social psychology. Taking as a starting point the premise of the human being as a bonding being, dialogue is understood not only as a way of communicating, but of constructing the other as a subject, enabling the recognition of their knowledge, experience, and laying the foundations for resolution of social problems. Experiences of dialogue in the resolution of armed conflicts and their strategies to achieve peace are reviewed. Finally, practical strategies favoring dialogue are described in order to be able to be used in the communities and contexts that we inhabit

Keywords: dialogue, recognition, dignity

INTRODUCCIÓN

Somos seres vinculares, es nuestra manera de ser en el mundo. El 'sí mismo' surge de una tensión entre la autoafirmación ('yo soy yo') y la necesidad de que otro reconozca que 'yo soy yo'. Al respecto, Lydinia de Moscona dirá que "es imposible no vincularse", ya que "el sujeto es intersujeto" (p.155). Por lo tanto, vamos a construirnos, a conocernos, a pensarnos, y a tener una experiencia de nosotros mismos, a partir de nuestros vínculos. En este sentido, la identidad no es solo intrapsíquica, es también intersubjetiva. Se construye y se sostiene desde una matriz vincular. (1)

Todos tenemos una necesidad de ser reconocidos y la capacidad de reconocer al otro. Estos elementos están en equilibrio en el vínculo. Ahora, cuando ocurre que no somos reconocidos por el otro, eso produce un desacople y una ruptura en ese vínculo con el otro. "La construcción vincular necesita el anudamiento de las tres dimensiones de lo ajeno, lo semejante y lo diferente, por lo cual sin ilusión y sin reconocimiento del otro como diferente, no sería posible armar un vínculo" (Lydinia de Moscona, p.157)

Somos, desde la más elemental base de nuestra constitución, seres relacionales con una vivencia subjetiva individual, y este nudo inextricable entre lo relacional y lo individual entrelaza cada una de las funciones que nos identifican como animales sociales: el sentido de pertenencia, la autoestima, la sensación de control y la impresión de que nuestra existencia tiene sentido. La exclusión nos hiere en cada una de ellas. (Alarcón & Feal, 2018, p.57).(2)

Cuando fallamos en reconocer al otro de forma sistemática, se origina un trauma relacional, y redundante en una experiencia de de-subjetivación de sí mismo (relación sujeto-objeto), por parte de un otro que se vuelve ajeno y no confiable. Esto gatilla la activación de estados de supervivencia

en el sí mismo que se traducen en pensamientos, emociones y conductas que expresan modos de autodefensa y, en términos gruesos, disocian a la persona y fragmentan su experiencia de la realidad. De este modo, la experiencia no se logra integrar en un modo total y complejo, sino parcial. En tales situaciones, la disociación opera como "defensa de último recurso contra las experiencias emocionales traumáticas" (Schore 2010, p.11). Esto es ejemplificado por Carbonell (2013) en las interacciones entre infante y cuidador cuando este último se torna no responsivo o inconsciente del ambiente, incluyendo la conducta física y verbal. (3) (4)

La única manera, por tanto, de volver a tener la experiencia de reconocimiento es a través del diálogo. El diálogo posibilita un reencuentro, un encuentro con otro como yo. Pero el diálogo no es un medio o una herramienta, es un hábitat que nos cobija y nos construye. Para que el diálogo fluya es importante cuidar de una buena comunicación. La diferencia entre ambos es que siempre estamos comunicando pero no siempre dialogamos. Como reza el axioma de la escuela de Palo Alto, es imposible no comunicar: nuestra conducta, palabras, la forma, los silencios también comunican, sin embargo, para que esa comunicación se transforme en diálogo es necesario reconocer la subjetividad del otro, es decir reconocer la dignidad de persona del otro.

Ahora bien, las dificultades en la comunicación, si bien son parte de las relaciones cotidianas entre los sujetos, exceden las dimensiones de la interacción interpersonal. Castillo (2018) comenta que en todo encuentro cultural "la divergencia de pensamientos e ideologías está a la orden del día, pero el respeto por la diversidad genera unión, prosperidad y se pueden combatir las problemáticas sociales que se entrelazan en un diálogo." (p.223)(5)

Por tanto, en tiempos de globalización y de encuentro cultural, es preciso repensar el modo en que internalizamos y socializamos los modos de comunicar, con el fin de lograr articular, comprender y dialogar en comunidad. Esa es la propuesta del texto.

EL RECONOCIMIENTO COMO BASE DEL DIÁLOGO

Desde las humanidades se ha estudiado el fenómeno de la comunicación y sus diferentes aristas. Algunas de ellas tienen que ver con nuestras epistemes, es decir, la forma con que observamos o conocemos a la otredad, o bien cómo los imaginamos por las narrativas que conocemos de ellos, es decir, sus representaciones sociales. Todo eso es relevante para la comunicación.

Al momento de interactuar con la otredad, nuestra percepción jamás será imparcial, y dependerá de muchos elementos tanto culturales como identitarios, léase gustos, intereses, afinidades deportivas o ideológicas, etnias y nacionalidades, por mencionar algunas. Nuestra disposición a ciertos modos de comunicación estará influenciada por la propia historia y posición en el mundo, originando distancias y prejuicios.

Una de estas formas de interacción se encuentra mediada por la búsqueda de diferencias antes que semejanzas, y aquello tiene un origen tanto natural (cognición social) como cultural. Sobre ello, Tajfel (1984), en su teoría de la identidad social describe de qué forma, al identificarnos con un grupo, asimilamos algunas de sus características y, de forma paralela, nos diferenciamos de otros, acentuando las diferencias intergrupales, destacando las características a favor del propio (endogrupo). Al respecto, cabe mencionar un estudio de Betancor, Rodríguez, Quiles & Rodríguez (2005) en el cual se le solicita a integrantes de un grupo que describan a otro mediante un listado de características humanas. Como resultado, se obtiene que se le restringe la atribución

de características humanas básicas como la emocionalidad (sentimientos y emociones) a un grupo de no pertenencia (exogrupo). (6) (7)

Hall (1997) describe que establecer diferencias es esencial para comprender las cosas: “El significado depende de la diferencia entre opuestos” (p.1). No obstante, el problema en ello es que cuando nos centramos en las diferencias en lugar de las semejanzas, siempre le asignamos más valor a un lado que al otro (en general el propio). (8)

Leopold Senghor (1906-2001), filósofo, poeta, miembro de la Academia Francesa y Presidente de Senegal, en uno de sus ensayos nos cuenta: Existen dos formas de conocer a “los otros”, la “Razón Ojo”, propia del blanco europeo, y la “Razón Abrazo”, propia del negro africano. Estas dos formas presentan lógicas muy distintas al momento de aproximarnos a las demás personas. En la primera, la Razón Ojo, describe:

Como hombre de voluntades, guerrero, ave de presa, pura mirada, el europeo blanco se distingue del objeto, manteniéndole a distancia, inmovilizándolo, fijándolo. Provisto de instrumentos de precisión, le disecciona en un implacable análisis. Animado de una voluntad de poder mata al Otro y, en un movimiento centrípeto, le convierte en un medio para poderle utilizar con fines prácticos. Le asimila. Así es el europeo blanco, así era antes de la revolución científica del siglo XX. (Cuende, 2010. p.125) (9)

Por el contrario, la Razón Abrazo plantea una relación muy diferente con “los otros”. Senghor nos dirá:

El negro africano no ve el objeto, lo siente. [...] Es en su subjetividad, en la punta de sus órganos sensoriales, donde él descubre al Otro [...] simpatiza y se identifica, muere a sí mismo para renacer en el Otro. Él no asimila.

la, se asimila. Vive con el Otro en simbiosis. Parafraseando a Descartes, diría "Yo siento al Otro, yo danzo con el Otro, luego yo existo". Porque danzar es crear, sobre todo porque la danza es danza de amor. Es en todo caso, el mejor modo de conocimiento.

(Cuende, 2010. p 124-125)

Ambas miradas nos muestran formas distintas de relacionarnos y comunicarnos con los demás. ¿Con cuál nos sentimos más identificados? ¿Cuál de ellas es más común en nuestra sociedad o en los espacios que habitamos?

LA COMUNICACIÓN, EL CONFLICTO Y LA CULTURA

Habiendo ya planteado algunos puntos en relación a los paradigmas a la base de la construcción de las relaciones interpersonales, es preciso abordar desde la psicología y otras ciencias humanas, el impacto de la comunicación como favorecedora del diálogo. En Bolaños (2013), se menciona, que si bien sabemos que la comunicación entre las personas implica "estar dispuestos a compartir parte de su individualidad y de tener consciencia de la individualidad del otro" (p.4), en la práctica comúnmente se da una comunicación denominada impersonal, caracterizada como aquella que se centra en ver al otro como objeto. Esto, si bien parece mera lingüística, es de relevancia, ya que el ser humano, según la filosofía existencialista "es un proyecto y una construcción que se vive y experimenta su existencia de manera subjetiva" (p.7). De esta forma, nos construimos a partir y gracias al diálogo, y en cierto modo, estamos sujetos a sus interacciones. En otras palabras, "el hombre en el mundo no puede ser nada si previamente el otro o los otros no lo han reconocido como tal, dando cabida a la noción de intersubjetividad." (p.8) (10)

Teniendo claro entonces la importancia del reconocimiento en una comunicación que favorezca el diálogo, cabe preguntarse ¿qué implica esto? Flores (2011) dirá que consiste en un intercambio de información acerca de nuestros sentimientos, temores y la forma como percibimos al otro. Asimismo, "la comunicación incorpora dos elementos, la información en sí misma y la forma en que se comunica" (p.2). Este último punto toma particular relevancia si consideramos las diferencias entre culturas o subculturas al plantearse la posibilidad de un diálogo, o en términos ya referidos en el presente artículo, de endo y exogrupo. (11)

En Arocena (2008) se menciona que en sociedades complejas y multiculturales, los conflictos son frecuentes, siendo una de sus causas la pretensión de un "monolitismo cultural" (p.4), Nietzsche diría egipcismo, o en otros términos, una resistencia estructural al cambio sumado al supuesto de que la experiencia humana es relativamente homogénea. Esta descripción es perfectamente aplicable a nuestras sociedades modernas, y a los enfrentamientos entre paradigmas, ideologías y choques tanto generacionales como culturales. Arocena también mencionará que, una vez asumimos los elementos culturales de una situación, solemos caer fácilmente en el extremo opuesto, transitando desde la invisibilización de los elementos culturales a considerarlos como el sustrato determinante de lo que ocurre. "Oscilamos así entre un relativismo cultural (las diferencias culturales no tienen importancia) y un determinismo cultural (las diferencias culturales lo condicionan todo y además son insalvables)". (2008, p.7) (12)

Comenta, finalmente, que "lo más probable, sin embargo, es que asuman que todos comparten la misma realidad y consecuentemente experimenten conflictos en sus interacciones hasta que se encuentren con que no tienen una realidad común". (Kimmel, 2000, p.453).(13)

EXPERIENCIAS DE DIÁLOGO EN CONFLICTO SOCIAL

Es preciso reconocer que en estos tiempos se vuelve difícil dialogar socialmente y también como comunidad. Conformamos una sociedad que carga con el dolor de la dictadura (1973-1990), lo que para muchas personas significó un gran sufrimiento. Esto, sumado a las escasas prácticas de reparación dieron lugar a una mirada fragmentada sobre la realidad histórica, y a la construcción de relatos muchas veces irreconciliables. Respecto de este dolor, cada persona, comunidad y territorio tiene su propia visión surgida de y a partir de su historia, las personas con las que ha convivido, su matriz comunitaria y cultural. Estas visiones están tejidas en la identidad de cada uno, en la de su familia, y en las comunidades a las que pertenecen. A este dolor, a lo largo de los años se han ido sumando otros dolores -otras faltas de reconocimiento-, al punto de que escuchar una visión diferente u opuesta activa emociones que pueden ser intensas (activan estados de supervivencia). Sin afán de ahondar en este suceso particular, nos parece importante reflexionar sobre el impacto que estas visiones tienen en los conflictos actuales de nuestras sociedades.

¿Qué experiencias existen sobre diálogo y resolución de conflictos sociales?

En el País Vasco, en 1992, surgió un movimiento social por el diálogo y el acuerdo en Euskal Herria, llamado Elkarri, el cual contribuyó a generar los Diálogos de Paz que terminaron pacificando España. Este movimiento desapareció el 2006 cuando desapareció su razón de ser, sin embargo, sigue siendo un referente para su territorio. Al respecto, en una publicación del periódico El País, uno de sus integrantes refiere:

Tengo la suerte de haber sobrevivido a un atentado. A partir de ahí, quiero la paz para mis hijos y nietos. He vivido dos dictaduras, la

de Franco y la de ETA, y quiero la paz. Siempre, eso sí, sin renunciar nunca a la justicia, la memoria y la reparación de las víctimas. Esto es básico". (Ceberio, 2012)

En el mismo reportaje, se menciona:

Su planteamiento es un presupuesto ético básico para asentar la paz. El reconocimiento del daño causado, en su caso, va más allá de una verificación objetiva de que se ha provocado dolor. Asumen una responsabilidad por las decisiones tomadas. Esta vía es un inicio para que pueda prender la mecha ética. También será imprescindible, cuanto antes, un acuerdo. (Ceberio, 2012)(14)

En una columna de opinión del mismo medio se comenta: "Elkarri solo logró ser una influencia. Ni más ni menos que eso. Una influencia social y política fundamentalmente positiva para la paz y para nuestra sociedad" (Fernández, 2012), como dijo Ernest Lluch, ministro de Sanidad español, que siempre optó por el diálogo para la solución del conflicto vasco. Lluch, antes de ser asesinado por ETA, nos interpela: "Ustedes que pueden, por favor dialoguen". Al respecto, solo señalar que resulta interesante pensar en la posibilidad de un diálogo real en contextos donde los conflictos sociales no solo ocurren en términos discursivos o meramente ideológicos, sino en aquellos donde han escalado a nivel de lucha armada. (15)

Desde un lugar tal vez más cercano, Minguez (2015) relata lo siguiente acerca del proceso de paz en Colombia:

La paz surge vinculada a la no colaboración con actores armados, al logro de acuerdos entre el Estado y las comunidades, y entre el Estado y los actores armados para la desmilitarización, a la construcción de relaciones de convivencia pacífica, y en la no resolución violenta de los conflictos. Por último, la re-

conciliación se muestra significada por parte de víctimas del conflicto a través del derecho a la verdad, la justicia y la superación de la impunidad, y la reparación integral, con sus dimensiones moral, psicológica, social, cultural y económica, en sus planos individual y colectivo. (p.181)(16)

Nuevamente, el diálogo, expresado en términos de mutuo reconocimiento en calidad de sujetos con historia y contextos diversos, se plantea como la alternativa factible para la resolución de conflictos sociales. Para esto, no obstante, es preciso sostener el reconocimiento de la trayectoria vital de la otredad, y más que un gesto simbólico cual saludo a la bandera, la disposición genuina a la resolución de las causas del conflicto. En el caso colombiano, “la tenencia de la tierra, la distribución de la riqueza y el acceso a los recursos, y la exclusión social y política”. (p.182)

Colombia es uno de los países del mundo con mayor desigualdad social. P006 afirma que: «hay un problema de distribución de la riqueza que finalmente genera pobreza y genera conflictividad social». La desigualdad es señalada como consecuencia de aplicar el modelo económico neoliberal, y por un Estado cuyo rol es favorable a los intereses privados nacionales e internacionales. (p.183)

Habiendo considerado estos elementos, cabe preguntarse ¿Cuántos y cuáles de estos elementos serían aplicables a nuestro contexto chileno?

EL DIÁLOGO, LA DIGNIDAD Y LAS RELACIONES COTIDIANAS

Tal como Saint Exupery nos dijo en El Principito, cuando señalaba que “lo esencial es invisible a los ojos”, la experiencia de reconocimiento que cada uno de nosotros necesita tener por parte de los otros, pasa por detalles. En los usos del lenguaje, sea formal o coloquial, se juega parte importante de la construcción del otro como su-

jeto, y del mismo colectivo social. El vincularnos e interesarnos por el estado del otro fortalece las relaciones comunitarias, y es un modo de actuar desde la Razón Abrazo, como refiere Senghor, y asimismo de contactar y de reparar. En el contacto con el dolor del otro, allí la necesidad de reconocimiento es mayor, y otorgarlo, por tanto, es aún más importante, y puede ser aliviador para el que sufre y gratificante para el que reconoce y dignifica.

Evidentemente fallaremos innumerables veces en ese reconocimiento, algunas por descuido, otras por intención...puede que algunas tantas por una suerte de omisión epistémica. A juicio de los autores, el punto es hacernos cargo de nuestra posición respecto de este reconocimiento, y por tanto, reconocer y no negar sus efectos, tanto micro como macro políticos.

Los vínculos humanos son una secuencia sucesiva de acoples y desacoples, armonía y quiebre, cercanía y distanciamiento. Lo importante, como consideramos, es que estas fallas no sean sistemáticas, que no ocurra que el otro pase a ser parte del paisaje y tenga una experiencia permanente de falta de reconocimiento.

Existen en la terapia sistémica herramientas y estrategias de comunicación que pueden ayudarnos a generar ese diálogo y cautelar que el otro pueda tener esa experiencia de reconocimiento y legitimidad. Estas estrategias sirven para la comunicación en todos los niveles supra-individuales, sean dos personas o la sociedad.

El programa PREP de la Universidad de Texas (Renick, Blumberg & Markman,1992) propone que para resguardar la seguridad en la comunicación debemos estar atentos a identificar cuatro señales de peligro comunicacional.(17)

1. Escalada Simétrica: Se da cuando entramos en un espiral de intercambios en que comienzan a intensificarse las emociones, manifestado

en el tono y en lo tajante de los términos en los que nos planteamos. Si constatamos que está empezando una escalada, o bien que el otro, o uno mismo, está en una situación emocional de alta volatilidad, se recomienda buscar otro espacio o momento para dialogar.

2. Invalidación: Se refiere a cuestionamientos directos al sí mismo del otro, que deslegitiman al sujeto, su identidad y el contenido de su mensaje.
3. Interpretaciones negativas: En el intercambio hay un texto o guión, y un subtexto. Este subtexto es susceptible de atribuciones que pueden ser positivas o negativas, estables o circunstanciales e internas o externas. Por mencionar ejemplos, tras un comentario un tanto destemplado de alguien, una atribución estable puede ser: "él siempre dando la nota", e interna "es su modo de ser"; o circunstancial "probablemente estaba cansado" y externa "han sido días difíciles".
4. La Huida: Ocurre cuando alguien inicia la conversación, pero en medio de ella comienza a retirarse y a dejar al otro hablando solo.

De modo similar, se debe procurar evitar los atajos mentales, vale decir, la tendencia natural de nuestra mente a ignorar u omitir parte de la información, traducido en sesgos, preconcepciones o prejuicios y anclajes diversos. ¿Qué podemos hacer, por tanto, para favorecer una buena comunicación que se transforme en un diálogo fecundo?

1. Cultivando el nosotros, fortalecer el contacto intracomunitario, generando espacios de encuentro y participación social.
2. Respetando y valorando las diferencias, haciendo uso de la complementación de saberes y experiencias.

3. Hacer uso de la escucha activa, vale decir, llevar a la práctica herramientas verbales y paraverbales de la comunicación de modo de favorecer el diálogo.
4. Considerar el saber del otro como un conocimiento legítimo situado y no absoluto. Cada uno es experto en su vivencia, por tanto esta visión constituye una parte de la realidad, la que se establece como tal cuando incorpora la realidad de todos.

DISCUSIÓN

En el presente documento, hemos realizado una revisión de diversos argumentos en torno al diálogo como forma y expresión de la comunicación, a la luz de múltiples autores y disciplinas. Si bien algunas difieren en cuanto al sentido y utilidad de la comunicación misma, hemos hallado algunas sintonías y complementos.

Ya sea desde la premisa de nuestra existencia humana como seres vinculares, como plantea Lydina de Moscona, desde un determinismo social/biológico o bien de una episteme culturalmente aprendida, como refiere Senghor, pareciera ser que la comunicación es clave en nuestra organización como seres humanos, a distintos niveles (desde lo micro hasta lo macro social). Sin embargo, algo que pudiese resaltar como una obviedad, nos ha resultado como especie extremadamente difícil, he ahí lo interesante del fenómeno a juicio de los autores. ¿Qué hay en esta comunicación, que pareciera ser la causa y la aparente solución de tan diversos conflictos?

Pues, a partir de la revisión, al parecer no cualquier tipo de comunicación engendra paz, sino una en particular, una que permita el mutuo reconocimiento, la validación, escucha y colaboración. Nos referimos precisamente al diálogo.

El diálogo posibilita un encuentro, una relación intersubjetiva y otorga reconocimiento, evitando

de este modo el trauma relacional al que alude Schore. Implica compartir parte de mi individualidad y reconocer la ajena, parafraseando a Bolaños, y asimismo, comprender mi propia posición en el mundo, es decir, en palabras de Tajfel, identificar a partir de mi historia con quiénes me identifico y diferencio. Es decir que para dialogar, debo dejar a un lado la premisa anacrónica del positivismo clásico que presupone la objetividad del observador.

Pero el diálogo no depende solo de elementos individuales, ya que los conflictos actuales de nuestras sociedades nos obligan a mirar con ojos críticos la historia. Sobre ello, rescatar la idea del monolitismo cultural de Arocena, supuesto bajo el cual los Estados y sus instituciones operan en formas hegemónicas, restringiendo precisamente posibilidades de diálogo. Si a estas perspectivas le agregamos los tristes y ya conocidos atropellos a los derechos humanos de nuestra historia reciente, la situación se torna mucho más compleja.

No obstante, existen experiencias de diálogo como modo y estrategia para resolver profundos conflictos sociales. Mínguez menciona, sobre el conflicto armado en Colombia, que la paz se logró mediante acuerdos, favoreciendo la desmilitarización, el derecho a la verdad, la justicia y la superación de la impunidad, y la reparación, entre otras. Similar caso ocurrió con el País Vasco, el que menciona la influencia y relevancia de los acuerdos para lograr la paz.

¿Qué podemos hacer entonces, como profesionales y ciudadanos, para favorecer el diálogo? Un primer paso es cautelando nuestro lenguaje. Flores hace hincapié en las formas en que nos comunicamos, al igual que Renick, Blumberg & Markman, a fin de con ellas favorecer el reconocimiento, el valor y la experiencia de los otros.

Finalmente, mencionar que dialogar, más que una ciencia, es un arte, y como tal se debe per-

feccionar, pero es la única manera de reconocernos, de recuperar y mantener el 'nosotros' como comunidad y como sociedad. A partir de ello, tejer un relato común que nos permita habitar la misma realidad, ya no bajo la premisa de la homogeneidad, sino de la diversidad. Por el contrario, sin diálogo, quedamos a merced de la activación de estados de supervivencia y sus defensas, generando contextos vinculares donde campean, por una parte, la falta de reconocimiento (abusos), y por otra la falta de capacidad para reconocer al otro...y ya hemos recorrido ese camino.

REFERENCIAS

1. Lydinia de Moscona, S. Clínica vincular: sufrimiento y dolor. *Asociación Psicoanalítica de Buenos Aires (APdeBA). La clínica psicoanalítica como observatorio de la época. Buenos Aires, 2012. p.155-161. (Simposio Anual).*
2. Alarcón, F. J. A., & Feal, N. V. La ecología narrativa del trauma relacional. *Rev Psicoterap 2018; 29(111): 55-67.* Schore, A. El trauma relacional y el cerebro derecho en desarrollo: interfaz entre psicología psicoanalítica del self y neurociencias. *Revista GPU, 2010; 6(3): 296-308.* Carbonell, Olga Alicia. La sensibilidad del cuidador y su importancia para promover un cuidado de calidad en la PRIMERA infancia ¹. *Ciencias Psicológicas, 2013; 7(2): 201-207*
3. Castillo, M. La Educación, una mirada desde el conflicto social en Colombia. *Educación y Humanismo, 2018; 20(34): 216-232.* Tajfel, H. Grupos humanos y categorías sociales. Barcelona: Herder, 1984 Betancor, V., Rodríguez, A., Quiles, M. N., & Rodríguez, R. Relación de la infrahumanización del exogrupo con los procesos de inferencia y memoria. *Psicothema, 2005; 17(3):447-452.*

4. Hall, S. (Ed.). (1997). *Culture, media and identities. Representation: Cultural representations and signifying practices*. Sage Publications, Inc; Open University Press.
5. Cuende, M. J. La "Razón Ojo" y la "Razón Abrazo" Senghorianas: ¿Contrapuestas o complementarias?. *Magister: Revista miscelánea de investigación* 2010; 23: 121-137.
6. Bolaños, R. E. D. La comunicación interpersonal: elemento fundamental para crear relaciones efectivas en el aula. *Razón y palabra*, 2013; 17(1_82):328-339.
7. Flores Galaz, M. M. Comunicación y conflicto: ¿Qué tanto impactan en la satisfacción marital?. *Acta de investigación psicológica*, 211; 1(2): 216-232.
8. Arocena, F. A. L. Comunicación en conflictos interculturales. *Acta universitaria*, 2008; 18(1):5-14.
9. Kimmel, P. R. "Culture and conflict", en Deutsch, M. & Coleman, P. T. (eds). *The handbook of conflict resolution*. pp 453-474. San Francisco: CA. Jossey-Bass Publishers, 2000
10. Ceberio, M. (2012, 8 de febrero) Ética y autocrítica entre rejas. *El País*. Recuperado de : https://elpais.com/politica/2012/02/07/actualidad/1328650235_134137.html
11. Fernández, J. (2012, 20 de diciembre) Al final, Elkarri solo logró una cosa. *El País*. Recuperado de: https://elpais.com/ccaa/2012/12/20/paisvasco/1356001728_430337.html
12. Minguez Alcaide, X. Conflict and peace in Colombia. Meanings in human rights defender organizations. *Rev Paz conflictos*, 2015; 8(1):179-196. Renick, M. J., Blumberg, S. L., & Markman, H. J. The Prevention and Relationship Enhancement Program (PREP): An empirically based preventive intervention program for couples. *Family Relations*, 1992; 41(2):141-147.