

¿Podemos tener mejores conversaciones?

escrito por Santiago Silva

En segundo semestre del año pasado, invitados por Tenemos que hablar Colombia, más de cinco mil colombianos se encontraron en sesiones de conversación de dos horas para hablar sobre el presente y el futuro del país. Los moderadores del equipo estaban preparados para enfrentar las dificultades que presagiaba un ambiente aparentemente tan polarizado como el nuestro. El protocolo de conversación incluía mecanismos para expulsar a personas que insultaran a otras o detener conversaciones que se salían de control y afectaban a algún participante. Los moderadores solo tuvieron que usar esa disposición en 16 de 1.453 sesiones. Los colombianos no solo conversaron, lo hicieron con una apertura y disposición que pocas veces vemos en otros lugares de interacción ciudadana, como las redes sociales.

Luego de este esfuerzo enorme y la compañía de tantas personas ¿qué hemos aprendido sobre las conversaciones que tienen los colombianos?

Esta es una respuesta en proceso, que seguro se afinará mediante siga el proceso de Tenemos que hablar Colombia, pero básicamente hay cuatro claves para tener mejores conversaciones, según nuestra experiencia.

Lo primero es la posibilidad y la oportunidad de la confianza. Grupos con mayor confianza interpersonal fluyen mejor y a la vez, la conversación es momento de construir confianza. Encontramos en nuestros grupos de conversación que los grupos pequeños, que se toman el tiempo para establecer reglas de juego y de poner sus rostros en la conversa, reportaban mayores niveles de confianza luego de la sesión. Estamos convencidos de que quién conversa, confía.

Lo segundo son las reglas de juego claras y comprendidas. Todos los participantes saben qué esperar del espacio de los otros y saben lo que se espera de ellos. La moderación también es fundamental. La estabilidad de estos dos elementos permite que las personas se relajen

un poco, frente a una experiencia que puede generar inicialmente algo de angustia y les provee de la seguridad suficiente para hablar con tranquilidad.

Lo tercero es la capacidad de argumentación y deliberación de los participantes. En este sentido hay mucho por hacer, pero precisamente las reglas claras ayudan a las personas a interactuar usando argumentos, escuchando con atención a otros y luego respondiendo con nuevos argumentos.

Y cuarto, la importancia de que el espacio de conversación tenga objetivos claros, pertinentes y explícitos para los participantes. El objetivo ayuda a las personas a concentrarse en eso que se quiere lograr y resistir un poco la tentación de simplemente defender su punto. También permite que los escollos que encuentre la conversación puedan ser superados con el fin de lograr el objetivo común. Ayuda, sobre todo, a entender el espacio como una cooperación, más que una competencia.

Al final, el país necesita y nos pidió más espacios de conversación. Para los ciudadanos es oportunidad para construir confianza y definir horizontes comunes, para líderes políticos, sociales y empresariales, para conocer y validar agendas urgentes. Entiendo que podemos asumir que en este país “se habla mucho de política”, pero esto no solo no es cierto (en el Latinobarómetro de 2020 más de la mitad de los colombianos señalaron que no tenían espacios para expresar opiniones), sino que puede estarnos privando de los beneficios de conversar más, construir confianza, afinar argumentos, conocer posiciones contrarias y al final, seguir trabajando por consolidar nuestra democracia.