

***Problematización reflexiva y Manejo de Conflictos en la gestión comunitaria y las relaciones intergeneracionales cotidianas-  
Ovidio D'Angelo Hernández<sup>1</sup>***

***Revista Temas no. 53- La Habana***

***INTRODUCCIÓN.-***

El tema de la conflictividad social, ha sido de alguna manera durante cierto tiempo, silenciado o evadido por los enfoques pseudo-marxistas con relación a su posibilidad de manifestaciones en el contexto de relaciones sociales socialistas. Se reservó, prácticamente, para designar la expresión de la lucha de clases en las confrontaciones derivadas de la naturaleza propia de otros sistemas de explotación socioeconómica.

Así, tanto en la teorización como en el discurso político se manifestó, muchas veces, una tendencia edulcorante que dibujaba las relaciones sociales en el socialismo como el reino de la armonía y la homogeneidad sociopolítica. Visión que, por encubridora, alimenta la visión ingenua y falsa de los problemas y dinámicas sociales reales.

Sin embargo, el reconocimiento de que la emergencia de conflictos es una situación normal y ordinaria en el contexto de la vida social es un hecho incontrovertible, ya se transite por los planos de las interacciones interpersonales -e inclusive de sus aristas intrapsíquicas- de las relaciones entre grupos o instituciones, o en el plano de la sociedad total<sup>2</sup>.

Lo cierto es que el conflicto, como manifestación de las contradicciones naturales que surgen entre los actores sociales, forma parte –a veces necesaria, otras indeseable, por sus manifestaciones y consecuencias- de la cotidianeidad humana. Es más, la dialéctica hegeliana y marxista consideran a la contradicción, la dinámica de unidad y lucha de contrarios, como el motor impulsor del desarrollo, en condiciones de complejidad social.<sup>3</sup> Si bien toda situación de contradicción no tiene necesariamente que desembocar en un conflicto, potencialmente son expresiones que comparten dimensiones existenciales cercanas.

La focalización sobre los métodos y procedimientos para manejar adecuadamente las situaciones conflictivas, en diferentes planos de la vida cotidiana social, más allá de su expresión en el marco de los comportamientos de las personas –visto en un plano intrapsíquico o patológico que es objeto de atención de disciplinas específicas-, ha sido abordado por la psicología orientacional y, más recientemente, con una intención más abarcadora de distintos modos de conflictividad en las relaciones interpersonales y otras, por los enfoques de solución alternativa de conflictos<sup>4</sup>.

De aquí que la proliferación de estudios y formas de atención práctica de los conflictos cotidianos haya cobrado auge, tanto mundialmente como en nuestro país, en los últimos años.

De manera que estamos “condenados” a lidiar con situaciones problemáticas y conflictivas en todas las esferas, niveles y campos de acción de la vida humana. Así, la importancia de la “puesta sobre el tapete” del tema de Problematización y Manejo de conflictos, más que obedecer a una visión pesimista o beligerante de la situación social, radica en que puede poner de relieve las condiciones, situaciones y enfoques de enfrentamiento constructivo de las situaciones en las que se expresan los diversos tipos de problemas y conflictos, minimizando o previniendo sus consecuencias más catastróficas.

Se han generado diversos enfoques de manejo de conflictos: de mediación, de concertación, de negociación, de solución con intención terapéutica o social, etc.

En este trabajo reconocemos el valor de todos los ángulos de enfoque, cada uno con sus propósitos definidos, pero todos inspirados en el logro de un nivel aceptable de armonía para la convivencia social civilizada<sup>5</sup>.

Los enfoques alternativos de solución de conflictos no buscan, básicamente, transformar las bases constitutivas de las situaciones en que éstos se producen, sino lograr el acuerdo sobre las vías de aceptación conveniente de todas las partes. Desde este punto de vista, se trata de una tarea armonizadora de la convivencia social.

En nuestras elaboraciones, si bien se comparte esa intención, dada la intención explícitamente transformativa de nuestros proyectos, atendemos la cuestión de la convivencia posible, pero también abordamos las raíces problémicas de los asuntos en confrontación. De ahí que las experiencias que exponemos en este trabajo atiendan a la formación de capacidades generales –competencias- para la Problematización, el debate reflexivo y creativo y la indagación sobre los valores asociados a las situaciones conflictivas, con una intención de reconstrucción y aportación a relaciones interpersonales y sociales positivas.

No son dos enfoques excluyentes, sino con intencionalidades de diferente amplitud, de manera que las aportaciones en cada uno de los casos, retribuyen al logro de una sociedad más armónica y competente en la solución de sus problemas cotidianos.

Así, si tenemos en cuenta que todo conflicto emerge y se desenvuelve en el interior de una situación problemática; es o puede ser parte de una dirección de las expresiones de determinadas situaciones-problema.

No todo problema tiene que derivar en algún tipo de conflicto; sin embargo, el conflicto se alimenta de los componentes dinámicos de una situación-problema.

En este sentido, el tema de Manejo de conflictos reviste una amplitud considerable.

Nuestras investigaciones formativas-transformativas han abordado situaciones de conflicto que afectan áreas del desenvolvimiento comunitario o manifestaciones más generales del comportamiento social, como la relación entre generaciones distintas. Pensamos que la difusión de los resultados de estas experiencias puede contribuir a aumentar la sensibilidad hacia esas manifestaciones de conflicto cotidiano normalmente existentes, así como a brindar algunas ideas sobre la importancia de elaborar enfoques y procedimientos para su afrontamiento constructivo.

En la **primera parte** de este trabajo enfatizaremos varios aspectos del tema de manejo de conflictos y problematización, desde el enfoque teórico-práctico que elaboramos y que pueden ser útiles a la reflexión compartida; en la **segunda parte**, nos referiremos a una experiencia de aplicación práctica de problematización-manejo de conflictos en la autogestión social, con la utilización de este enfoque, como una de las vías posibles de su aportación asertiva; en la **tercera parte**, se enfocan algunos resultados de una experiencia de abordaje de temas de conflictividad entre grupos generacionales, a través de un encuadre de diálogo intergeneracional.

En ambos casos, el empleo de una metodología para la transformación, que consta de métodos reflexivos-creativos, procedimientos vivenciales-dramáticos-plásticos, y otros, contribuyó decisivamente al trabajo constructivo de los problemas y conflictos descubiertos.

### ***I- LOS CONFLICTOS Y EL ENFOQUE REFLEXIVO-CREATIVO.-*** **Problemas y conflictos en la perspectiva reflexiva-creativa.-**

La dirección asumida en nuestros trabajos pone el énfasis en la creación de contextos de expresión colectiva propicios a la interrogación productiva sobre la realidad, para descubrir los problemas subyacentes o no evidentes, o no bien comprendidos o definidos, lo que pone en primer plano la prevención y abordamiento de los conflictos potenciales y reales, a partir del análisis de las situaciones de vida cotidiana y de los campos de conocimiento compartidos.

Se asume una elaboración integradora desde los diversos enfoques de Problematización y Manejo de conflictos. De manera que las distintas vías y procedimientos de enfrentar ambas realidades son posibles y expresan direcciones complementarias que conservan toda su validez. Tanto los enfoques de interrogación y descubrimiento de problemas,

como los de solución de problemas, los de mediación, concertación y gestión de conflictos, han tenido su utilidad en determinadas situaciones de enfrentamiento constructivo de la realidad.

De manera que, lejos de absolutizar el valor de la teoría y práctica seguida, más bien intentamos compartir nuestras experiencias de elaboración y aplicación práctica como una de las vías posibles para propiciar el intercambio fructífero entre las variantes empleadas desde marcos referenciales generales que, en esencia, son compartidos.

Los espacios de autoexpresión reflexiva y creativa –individual y grupal-, que fomentamos, para abordar la socialidad conflictiva, se enrumban a la construcción de una **cultura reflexiva y creativa** que posibilita el análisis dialógico, la expresión franca y argumentada de interrogación a la realidad y a los campos del saber, en las que se interconectan experiencias y enfoques, visiones divergentes y convergentes de la realidad. Esta realidad individual y social (en sus determinaciones “objetivas” externas y construcciones subjetivas) se aborda con un interés reconstructivo para re proyectarla hacia su transformación desarrolladora.

Por tanto son contextos reflexivos-creativos complejos en los que se analizan, a manera de vasos comunicantes, las relaciones parte-todo (persona-grupos-colectividad-instituciones-sociedad) en sus retroacciones, aspectos contradictorios y en el descubrimiento de sus potencialidades, con un interés reconstructivo encaminado a metas emancipatorias individuales y sociales.

***La perspectiva reflexiva-creativa, compleja y emancipatoria asumida pone de relieve, por tanto, la problematización y conflictualidad de la realidad y sus reconstrucciones posibles a partir del funcionamiento en comunidades reflexivo-creativas para la transformación social.***

Resulta importante destacar, en esta perspectiva, la posibilidad de cambio y desarrollo a partir de la situación actual de los individuos en interacción social. La mediación socio-cultural (la influencia de otras personas y de elementos simbólicos o instrumentales significativos) crea la posibilidad de una interacción permanente en comunidades de práctica, mediante la potenciación de las *zonas de desarrollo próximo*, a través de un aprendizaje grupal y dialógico, con un fin emancipatorio.

A diferencia de otras corrientes sobre manejo de conflictos que se abstraen de operar en el contexto valorativo, nuestras experiencias inciden también en el componente ético de las interrelaciones; el propósito aquí no es sólo lograr negociar posiciones para armonizar comportamientos sino, además, promover el desarrollo humano a través de

valores positivos en los grupos, así como fomentar las competencias generales y los procedimientos instrumentales que permitan un empoderamiento efectivo en el manejo de situaciones complejas.

Es por eso que, desde nuestras experiencias de manejo de problemas y conflictos, se parte de cultivar competencias generales (**reflexivo-creativas, de interacción social cooperada y de autodirección o autogestión**), a través de métodos dialógicos, expresivos, indagatorios, que permitan emerger los contextos problemáticos y conflictivos y nuevos estilos para interactuar con la realidad, de manera más constructiva, autónoma y liberadora.

### **Postura reflexivo-creativa como problematización de la realidad vital.-**

En nuestro caso, igualmente, **Problematizar** significa, ante todo interrogar(nos), no sólo enfrentar los problemas, sino comenzar desde su identificación, comprensión y develamiento de sus componentes de tensión y conflicto posibles, para enfocar sus alternativas posibles de afrontamiento.

Una situación de diálogo en comunidad reflexiva-creativa puede abordar experiencias o situaciones conflictivas sobre las que se propicia la profundización de los puntos de vista discrepantes, de sus causas y consecuencias, etc., a partir de la expresión de vivencias y tácticas de comprensión del rol de las partes implicadas, la exploración de las autorreferencias, la simulación de desenlaces o soluciones posibles, y pueden conducir, de acuerdo al caso, a estrategias de solución de problemas, de mediación, concertación o a estrategias de resolución de los conflictos –potenciales y reales-.

El término *Problema*, designa una dificultad que no puede resolverse automáticamente, sino que requiere una investigación conceptual o empírica.

*Un problema es una situación en que se intenta alcanzar un objetivo y se hace necesario encontrar un medio para conseguirlo*<sup>6</sup>.

Sin embargo, los problemas, habitualmente, no aparecen clara y precisamente ante la vista de las personas. Se requiere una intencionalidad para relacionarse, de manera problematizadora, con un mundo complejo (donde se articulan el orden y el desorden.)<sup>7</sup>. Pero lo que para unos es una situación-problema puede no serlo para otra persona. De aquí que son muchos los determinantes y componentes de esta postura problematizadora.

La **representación de un problema**<sup>8</sup> consiste esencialmente en la interpretación o comprensión que del mismo realizan las personas que tienen que resolverlo. Es decir, los

elementos del problema se configuran subjetivamente en estructuras de conocimientos. Estas estructuras contienen cuerpos de comprensión, modelos mentales, convicciones y creencias que influyen en la forma en que relacionamos nuestras experiencias, en la forma en que nos las representamos. “Si la representación del problema es un momento importante del proceso de problematización, su descubrimiento, identificación y formulación no lo son menos”<sup>9</sup> .

***La problematización de la realidad, entonces, es entendida como posibilidad tanto de descubrir, identificar y formular la situación cotidiana real como problemática, sujeta a redefiniciones, precisiones y alternativas, como en sus diferentes vías de solución. Problematizar, en este sentido equivale a un acto de creatividad.***

Si bien, pudiera ser factible su complementación con otras dimensiones de las expresiones creativas mencionadas, incluye otras muy importantes, más relacionadas con su dinámica, como las que se refieren a las tensiones y contradicciones<sup>10</sup>, lo que supone encontrar:

-las tensiones, contradicciones esenciales y secundarias; -las condiciones en que se producen determinadas situaciones en tensión; -las limitaciones y restricciones propias de cada contexto o situación-problema; -las alternativas de interrelaciones posibles (campo de variables) y de reenfoques del asunto, en su planteamiento y vías de solución.

Los criterios implicados en el proceso de problematización serían, entonces: ***Tensiones, Multiperspectiva, Relaciones, Relaciones con campos distantes Reestructuraciones.***

Estos elementos, que incluyen los componentes de tensiones y relaciones, por su parte, facilitan el establecimiento de vínculos entre **problemas y conflictos.**

**La transformación como reestructuración creativa.-**

Muchos teóricos contemporáneos de la Creatividad, consideran la dimensión de la transformación-reestructuración como una de las fundamentales.

El concepto de creatividad, “incluye, a lo menos, una referencia a la actitud o a la capacidad de las personas y los grupos para *formar combinaciones, para relacionar o reestructurar elementos de su realidad, logrando productos, ideas o resultados a la vez originales y relevantes.*”<sup>11</sup>

J.P. Guilford<sup>12</sup>, clásico iniciador de la conceptualización de creatividad, destaca entre sus diferentes componentes: la capacidad de transformación y reorganización de conjuntos.

Sin embargo, la transformación creativa es más que reestructuración y conectividad (formar asociaciones o combinaciones), se basa en la *formación de nuevas relaciones*<sup>13</sup>, en la sensibilidad a los problemas, la flexibilidad, en la variedad de perspectivas que se asumen, la capacidad de abandonar viejos modos de pensar y lanzarse por diferentes direcciones, de producir preguntas insólitas y *asociaciones no convencionales*. La dirección hacia lo nuevo, lo original, que caracteriza la creatividad está presente en todas sus dimensiones.

Esto quiere decir que todos los aspectos temáticos abordados se enfocan a la transformación problematizadora conducente a nuevos reenfoques, replanteamientos reflexivo-creativos de los procesos de la perspectiva cotidiana actual como de futuro.

La investigación-acción crítica, asumida por nosotros como el *esquema metodológico-marco*, con otros complementos necesarios, constituye un método desde el cuál se puede observar cómo los diferentes individuos y colectivos proyectan sus ideas, experiencias y expectativas en un sistema de relaciones socio-institucionales, y como, a través de la ampliación del conocimiento de las situaciones, comprensiones y prácticas cotidianas por medio de la reflexión, se proponen el objetivo de su transformación, apropiándose (y aportando a su contextualización) de un conjunto de conceptos, métodos y procedimientos que la propicien.

La obtención de esos aprendizajes cualitativamente diferentes tiene que ver con la creación paulatina de un ambiente participativo, basado en el modelo de una Comunidad de Indagación<sup>14</sup>, o **comunidad reflexivo-creativa**, que se organiza sobre la base de igualdad de condiciones para la participación de los miembros del grupo, a través de un diálogo reflexivo encaminado al desarrollo de competencias, en áreas tales como:

- construcción cooperada del conocimiento mediante pensamiento de alto orden.
- libertad de expresión como máxima para el entendimiento mutuo durante la construcción de tales conocimientos.
- espacio abierto para el error como acto natural en el proceso de aprender.
- posibilidad para la innovación, el cambio y la expansión del conocimiento (entre otras dimensiones de creatividad)
- posibilidad abierta para el establecimiento de conexiones múltiples entre los saberes propios o compartidos con otros, y las experiencias personales obtenidas en otros contextos de la vida.

Los principios aplicados en el diseño transformador, al que hemos aludido antes, se concretan en determinados criterios básicos (megacriterios)<sup>15</sup>:

- La interacción y el diálogo como condiciones favorecedoras del aprendizaje.
- El co-protagonismo del que aprende.
- La significación del aprendizaje.
- El aprendizaje de conceptos y procedimientos claves.
- La acción transformativa del que aprende para así poder generar lo nuevo.
- El fomento de la autonomía individual y colectiva.

En la segunda y tercera partes de este trabajo, se podrá visualizar, de manera más específica, la aplicación de estos elementos en las situaciones-problema y conflictos específicos trabajados en las experiencias que realizamos; se muestra a continuación la que se llevó a cabo con miembros de un Grupo Gestor Comunitario.

## ***II- INVESTIGACIÓN-TRANSFORMACIÓN EN EL PROCESO DE PROBLEMATIZACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS EN UN GRUPO GESTOR COMUNITARIO<sup>16</sup>.***

**Trabajo con el grupo, desde el grupo y para la comunidad.- 2001/2004.-**

La experiencia de transformación constó de tres etapas o momentos. Una primera de desarrollo de competencias y procedimientos que favorecieran el diálogo reflexivo grupal, la exploración y solución creadora de problemas y el enfrentamiento constructivo de conflictos en el proceso de proyección y realización del desarrollo integral comunitario. Un segundo momento de monitoreo y seguimientos y la tercera etapa, en la que se realizó un trabajo de profundización en los problemas y conflictos emergentes, para una reproyección del trabajo del Grupo Gestor (GG).

-En el primer momento se analizaron las características de la gestión social comunitaria y las formas en que influyen en este proceso las relaciones entre personas e instituciones locales, cómo aportan sus metas comunes y particulares a la construcción de un sentido colectivo de identidad y progreso social. Identificaron sus principales problemas, los abordaron mediante el análisis reflexivo y de interrogantes problematizadoras, vieron y generaron sus posibles perspectivas de solución.

El análisis de los problemas concretos que se presentaban en el desarrollo del proyecto en sus relaciones con los organismos superiores y al interior del Grupo Gestor o en la comunidad, produjo momentos importantes de análisis y profundización sobre las **situaciones-problema** y la evaluación de las preguntas que ellos mismos se hacían a través de nuevas formas de interrogar la realidad.

Se trabajó con métodos de *diálogo reflexivo grupal* que permiten el *desarrollo de valores* de consideración y respeto de la persona, el crecimiento de su autoestima y favorecen sus aportaciones constructivas al proceso de desarrollo comunitario;

igualmente se emplearon procedimientos de *interrogación crítica-creativa* para la profundización en la comprensión y solución de las situaciones-problema y la interpretación y aportación a mensajes y textos (verbales, visuales, escritos, etc.) con los que se orientan las tareas sociales comunitarias; se incluyeron dispositivos para el trabajo desde lo vivencial, a través del juego de roles y dramatizaciones en su aplicación en las situaciones de la vida cotidiana, muy confrontados con las dificultades de las situaciones problemáticas reales.

Como consecuencia, se produjo el reconocimiento a la importancia de hacer buenas preguntas para poder dar solución a los problemas que tienen en la comunidad. También se exploraron y enfrentaron diferentes manifestaciones de conflictos, encubiertos o explícitos que ocurren en el ámbito comunitario y sus consecuencias para el clima social. Se trabajaron procedimientos de visualización, reenfoque y entendimiento para el manejo adecuado de conflictos y enfrentamiento de situaciones-problema en el ámbito comunitario.

-La segunda etapa de la experiencia constó de más de un año de **seguimientos, acompañamientos** del equipo investigador como observadores y participantes activos en el proceso autogestor de la comunidad, en reuniones de trabajo, actividades festivas comunitarias, sesiones de presentación de trabajos y avances de la comunidad.

Durante ese período, la magnitud del cambio comunitario, las dificultades en la implementación de las tareas constructivas y sociales, las trabas burocráticas, las incomprensiones institucionales y personales, el agobio cotidiano, los nuevos conflictos, el compartir las actividades laborales y las comunitarias de los miembros del GG, la sobrecarga en la realización de múltiples tareas sociales para beneficio de la comunidad, etc., estaban imponiendo un nuevo momento de trabajo, para el autoanálisis, la profundización, la generación de soluciones estructurales más definitivas para el Grupo.

-Se planteó, entonces, un tercer momento de trabajo intensivo con el grupo, para profundizar en la utilización de métodos y procedimientos de gestión reflexivo-creativa-problematizadora, de enfrentamiento constructivo de conflictos y fortalecer las formas de interacción social y la identidad del grupo gestor, su conectividad con otros actores sociales, a través de competencias de gerencia social comunitaria.

En la concepción de trabajo de la última etapa, resultó importante la visualización del quehacer cotidiano del GG en sus tareas comunitarias en un entorno conflictuado, cambiante y matizado de múltiples demoras constructivas y cierta desintegración funcional del propio Grupo.

Necesitábamos abordar en profundidad las nuevas barreras, los nuevos retos, los impedimentos de todo tipo, las proyecciones posibles para una reconstitución real y efectiva.

Se comenzó el trabajo de la actualización y re-construcción de las áreas de problemas comunitarios; la consideración de heurísticos<sup>17</sup> en el *contexto teórico-metodológico de los métodos reflexivo-creativos* que trabajamos, dieron la posibilidad de potenciar en alto grado su efectividad.

***Un momento transformativo a destacar: las auto-imágenes. De nuevo las identidades, el sentido, el proyecto.-***

Una necesidad emergente se hizo presente: Realizar un alto en la tarea cotidiana y enfocarse hacia la auto-mirada y la autorreflexión. Las historias individuales y grupales, las representaciones colectivas expresaron su situación confusional. Las funciones de unos y otros se sobreponían, tenían conflictos entre ellos; presiones y barreras institucionales hacían que las tareas quedaran detenidas o lentificadas.

Había que partir, entonces, de ellos mismos, de sus representaciones, de su autoimagen, de una exploración en las interioridades de cada uno en su relación con el otro, de su mirada de grupo, la reconstrucción de su identidad, del donde estamos y quienes somos en este momento.....y hacia donde vamos. Se trataba de la refundación de su sentido esencial y su proyecto vital como GG. El énfasis aquí en la profundización de las competencias autodirectivas y proyectivas –individuales y grupales- fue decisivo.

Esta estrategia de trabajo permitió, como veremos, destrabar los nudos fundamentales y reencaminar el trabajo perspectivo del GG hacia nuevas metas.

Los momentos de trabajo con la autoimagen constituyeron un vuelco decisivo. Aunque ya habituados a la reflexión grupal y al trabajo de roles y dramático, las nuevas representaciones desde uno mismo y desde los otros, la imagen vívida de su actuar como gestores en la comunidad a través de capturar “la imagen fotográfica corporal” y otros recursos que se pusieron en juego a lo largo de las sesiones de esta etapa, posibilitaron su mejor autoconocimiento desde lo personal-grupal-comunitario y su aceptación en la diversidad para un replanteo sustancial de los modos organizativos de enfrentar las tareas de gestión comunitaria.

Los participantes vivenciaron la oportunidad de poder ponerse en el lugar del otro (se escogió una escena de reunión entre el Grupo Gestor y el Consejo de Administración local en que cada uno de los participantes se puso en el rol de estos dos elementos), a

través de una dramatización con un juego de roles, y tuvieron que reflexionar de la manera que éstos lo hacen en esas circunstancias reales.

El análisis de los puntos de vista contrapuestos de los actores del conflicto real representado, desde esa posición del otro, motivó expresiones que reflejaron la comprensión que se tenía acerca de las razones por las que el otro se comportaba de una u otra forma en sus razonamientos, de manera que se abordaron las causas del conflicto y sus manifestaciones.

**Situaciones-problema que ellos identificaron:**

**A)-Dificultades con los organismos externos:**

- Falta de apoyo y gestión en actividades político-culturales y recursos materiales.
- Falta de información y comunicación a Grupo Gestor y comunidad.
- Poco reconocimiento al Grupo Gestor y su actividad.

**B)- Dificultades internas del Grupo Gestor:**

- Necesidad de mayor capacitación para empoderamiento (en vías de solución)<sup>18</sup>.

Los **conflictos principales identificados**<sup>19</sup>, que se trabajarían en varias sesiones, fueron:

**Conflictos del Grupo Gestor con el entorno:**

- 1.-**Conflicto de intereses:** la Comunidad ve sus intereses particulares y el Municipio ve las cosas de otro modo, pues éste recibe diferentes problemas de todas las comunidades y entonces lo ven como un problema general, ahí es donde surge el conflicto. Si no hay presión por la Comunidad no hay acción por parte de ellos.
- 2.- **Conflicto de poderes:** no se reconoce la potencialidad del Grupo Gestor. Temor a la independencia de gestión del Grupo por las autoridades municipales.

Las **soluciones de los problemas y conflictos con el entorno formulados** fue elaborada a partir de su reconocimiento y profundización y concretadas en planes de acción específicos. Igualmente, se tuvieron en cuenta las acciones para enfrentar, constructivamente, los conflictos con el entorno, de manera que incluían estrategias de acercamiento y concertación con instituciones empresariales y de poder local.

**Conflictos al interior del Grupo Gestor:**

- 1.- **Conflictos de roles**, a partir de la indefinición de roles entre los miembros del GG y de la superposición de roles en su dirección.
- 2.- **Conflicto de posiciones**, dado por la diferencia de representación de situaciones-problema y el abroquelamiento en posiciones divergentes de los miembros del GG.

En estas situaciones conflictivas internas del Grupo, eventualmente, la coordinación asumió roles de mediación en las situaciones conflictivas grupales planteadas.

El encuadre metodológico del trabajo transformativo permitió el empleo de múltiples métodos y procedimientos para el abordaje de las situaciones problemáticas y conflictos existentes, lográndose soluciones más efectivas e integrales.

#### **Valoración general de la experiencia transformativa con el Grupo Gestor.-**

En las distintas etapas o períodos del trabajo investigativo-transformativo que realizamos se mostraron evidencias de desarrollo del Grupo Gestor y los participantes, en términos de:

**- integración y cohesión grupal, mayor conectividad con el entorno, progreso en el desempeño de competencias generales (reflexivas-creativas, de interacción social cooperada y autodirectivas)<sup>20</sup>, eficacia en el descubrimiento y solución de problemas y manejo de conflictos con el entorno y del propio grupo.**

Con el empleo de los métodos indagatorios-reflexivos se fue logrando la conformación, primero de las normas del debate reflexivo asumidas por el propio grupo, se avanzó en los momentos correctivos del diálogo y la expresión de argumentos y evidencias, defensa de los puntos de vista, reconocimiento de puntos de vista diferentes, libertad para equivocarse y hacer correcciones, expresar dudas y argumentos opuestos bien fundamentados, construcción del conocimiento a partir de lo aportado por los demás, y otras.

Se fue conformando, a lo largo de los períodos de trabajo –y no sin contradicciones, retrocesos parciales y avances de cohesión, como se muestra a lo largo de todos los momentos de trabajo- las bases para la construcción de la comunidad reflexiva que hemos mencionado, en la que predominaron el respeto a las diferencias, la libre expresión argumentada, el espacio para la discrepancia y la aportación constructiva, basados en valores de solidaridad y cooperación, de compromiso personal y social.

El haber logrado funcionar a ese nivel, dadas las dificultades iniciales presentadas, y las situaciones complicadas a mediados de la experiencia constituyó, en nuestra opinión, un logro decisivo del grupo, que contribuyó al re-enfoque de los problemas de la gestión comunitaria y a los conflictos asociados, así como al manejo adecuado de los conflictos internos del Grupo Gestor.

Con la continuidad del trabajo formativo-transformativo a lo largo de las diferentes etapas llevadas a cabo (formación, aplicación, profundización-reorganización), se fueron aplicando y combinando, con los métodos reflexivos, de juego de roles, dramatizaciones, etc., que fueron incorporando al grupo al análisis de sus actividades y

problemas desde el disfrute y las vivencias. De manera que la comunidad reflexiva en gestación se fue convirtiendo en una **comunidad vivencial reflexiva-creativa**, que consideramos: **potenció la capacidad de análisis reflexivo, involucración y compromiso de los participantes, una participación muy destacada y productiva en las fases de “tarea” y pasar a una fase de “proyección” con un alto nivel de potencialidad para el cambio real de su situación interna y externa.**

Una de las cuestiones de mayor impacto del resultado de la experiencia transformativa realizada con el Grupo Gestor la constituyó el **centramiento en la profundización y trabajo con los problemas y conflictos reales que confrontaban en sus actividades de gestión.**

El enfrentamiento de estas cuestiones se produjo con mayor efectividad y con un carácter más constructivo, a partir del manejo de los métodos indagatorios reflexivos y los procedimientos de problematización e identificación y manejo de conflictos (mediación, concertación), que fueron trabajados en los distintos períodos de la investigación-transformación.

La **reestructuración del campo de relaciones al interior del Grupo**, facilitada por el diálogo y la expresión del autoanálisis individual y de las interacciones en el Grupo Gestor posibilitó un planteo más claro y diáfano de las dificultades que presentaban en la realización y **organización de sus actividades y sus relaciones con el entorno**, creó bases de comprensión, cooperación y compromisos superiores, abriendo cauces para la generación de nuevas ideas en el **enfrentamiento positivo de sus problemáticas internas y externas.**

Se elaboró un cambio de visión, una disposición compartida a enfrentar juntos y de la mejor manera los problemas, predominando el espíritu de colaboración y de unidad del Grupo Gestor, su mejor definición y operatividad a partir de medidas organizativas, así como el acercamiento y precisión de la representación de las organizaciones sociales y otros componentes del mismo.

**Un nivel más alto de motivación por la tarea común, de expresión y definición de los valores grupales y de posesión de recursos metodológicos y de competencias para enfrentarla, fueron resultados de toda las etapas de trabajo.**

En resumen, se logró un **nivel superior de empoderamiento para enfrentar las tareas (tanto en el sentido de la disponibilidad de esos recursos mencionados como de la disposición a reclamar y generar los espacios de autonomía necesarios para una labor de mayor autogestión social articulada con las instituciones estatales),**

***concretar vías realizables de proyección de las tareas individuales y colectivas en la gestión comunitaria afianzadas en valores positivos compartidos y en la disposición a pasar a una fase cualitativamente superior de trabajo del GG.***

El balance general de la **experiencia de investigación-formación-transformación, con énfasis en el enfrentamiento de conflictos y problemas reales y enfoques de procesos reflexivos-creativos y valorativos**, realizada en este ámbito comunitario constituyó, por las razones anteriores, un paso cualitativamente superior en la proyección del trabajo de empoderamiento autogestor para la transformación social.

### ***III.- “Participación reflexiva y creativa para el manejo de conflictos y problemas en el ámbito social intergeneracional cotidiano”<sup>21</sup>***

El interés de la experiencia transformativa de diálogo intergeneracional (DIG) se dirigió al fomento de relaciones intergeneracionales constructivas como una de las dimensiones importantes en que se producen y reproducen procesos de distanciamiento, polaridad y conflictividad social.

El afrontamiento constructivo, en situación de diálogo, de las polaridades y conflictos que se derivan de temas y posicionamientos dilemáticos, requiere de métodos especiales con vistas a propiciar un intercambio satisfactorio con repercusión en la integración y el compromiso social de los implicados. Los enfoques reflexivos-creativos y de manejo de conflictos, entre otros, constituyeron modos de influencia efectivos, orientados a producir aprendizajes y transformaciones constructivas con un impacto personal, grupal y social.

Se produjeron, como consecuencia de la experiencia, avances en temas de enriquecimiento personal y en la comprensión de los procesos generacionales e intergeneracionales. Asimismo, se obtuvieron resultados positivos en las expresiones de construcción de valores, interacción social cooperada y competencias para el manejo constructivo de situaciones conflictivas en temáticas de relevante interés social.

El trabajo de la experiencia se centró en las categorías siguientes, algunas de las cuáles reseñaremos brevemente:

- Generación y relaciones intergeneracionales.
- Representaciones generacionales.
- Conflictos y Situaciones-problema.
- Competencias humanas generales.
- Diálogo intergeneracional en Comunidades de aprendizaje reflexivo-creativo.

### **Generaciones y conflictos intergeneracionales.**

Partimos de la definición de generación como “...el conjunto histórico-concreto de hombres [y mujeres] próximos por la edad, y socializados en un determinado momento del proceso histórico del país, lo que condiciona una actividad social común en etapas clave de formación de la personalidad, creando similitud de características objetivas y de rasgos subjetivos, que la dotan de una fisonomía propia”<sup>22</sup>

Cuando hablamos de **conflicto intergeneracional** en nuestra investigación, no nos estamos refiriendo meramente a aquel que tiene lugar entre dos personas o grupos de generaciones diferentes, sino a ése en el que la pertenencia a distintas generaciones es un elemento relevante a los efectos de la situación dilemática.

---

### **Diálogo intergeneracional en Comunidades de aprendizaje reflexivo-creativo.**

Con respecto al diálogo, puede decirse que se trata de un proceso comunicativo peculiar. Si bien el diálogo es un proceso de interacción donde se intercambian significados, también es mucho más que eso.

El reconocimiento respetuoso del otro debe constituir, al mismo tiempo, fundamento, condición y resultado del diálogo. El diálogo auténtico posibilita el encuentro de los seres humanos en términos de equidad, compartiendo saberes de forma reflexiva y crítica; en tales condiciones, tiene lugar el reconocimiento de sí mismo y del otro, así como la producción de un nuevo conocimiento. El intercambio que se produce en el diálogo no debe ser un mero ejercicio intelectual, sin trascendencia más allá del momento dialógico; por el contrario, debe conducir, desde el compromiso, a la transformación, así sea individual, grupal o social<sup>23</sup>.

### **Descripción sintética de la Experiencia Transformativa GDI<sup>24</sup>.**

Durante la **etapa diagnóstica** se evaluó el campo de representaciones de cada grupo con respecto a la generación de pertenencia, a la que se sitúa como alter y a las relaciones entre ambas. Al mismo tiempo, se identificaron los posibles problemas y conflictos que se dan en esta relación, en diferentes ámbitos y situaciones de la vida social cotidiana.

Esta etapa privilegió dinámicas con grupos conformados por personas de la misma generación. Este momento se orientó fundamentalmente a propiciar un espacio de debate grupal para actualizar la pertenencia generacional de cada grupo. Para ello se indagó acerca del contenido temático de las representaciones que se poseen acerca de la propia generación y de la que se sitúa como alter, aunque las referencias a otras

generaciones resultaron inevitables. También se develaron los temas fundamentales que los grupos identificaron como conflictivos en las relaciones entre las generaciones representadas, de modo que aportaran al sentido del diálogo intergeneracional, en etapa posterior. Las competencias reflexivo-creativas, las sociales y las autodirectivas, que se expresaron en los encuentros de esta etapa, constituyeron también foco de atención por su relevancia a los efectos del diálogo.

En resumen, en la primera etapa de trabajo (diagnóstico) se configuraron contenidos y expresiones de: representaciones generacionales e intergeneracionales, competencias humanas generales y valores asociados, así como se definieron temas de conflicto intergeneracional que fueron temas de debate posterior durante la **etapa transformativa**.

### ***Mirada abarcadora de la experiencia transformativa de Diálogo intergeneracional.-***

El desempeño en condiciones de diálogo intergeneracional reflexivo-creativo (en que se involucraron vivencias, razonamientos, actuaciones simuladas y otras formas de comportamiento humano) fue conformando una dinámica de relaciones apropiada para la elaboración y comprensión de temas vitales en áreas conflictivas.

De ahí la importancia que tuvo la experiencia transformativa como contexto de re-aprendizaje social, para:

- develar los matices diversos de las posiciones individuales y grupales, en relación con el análisis de los contextos generacionales particulares,
- propiciar el debate abierto hacia un razonamiento reflexivo, exploratorio, indagador y problematizador, orientado hacia el desarrollo de las competencias humanas generales,
- promover los valores de autoexpresión, respeto, tolerancia a la diversidad, etc., que impactan el desarrollo de potencialidades de autonomía,
- encauzar las confrontaciones intergeneracionales hacia formas de entendimiento, concertación o solución posible de conflictos o, al menos, establecer normas de comprensión de las diferencias y las posibilidades o limitaciones en el afrontamiento constructivo en el marco contextual actual.

Las representaciones de ambos grupos generacionales, en cuestiones esenciales, denotaron cierto distanciamiento y conflictividad:

De un lado, se caracterizan por la referencia de los jóvenes sobre los **adultos mayores** como posicionados en un **rol de orientación impositiva**, cuestión que es legitimada por las auto-referencias de rol del propio grupo de adultos mayores. Esto se complementa

con la visión de los **jóvenes** acerca de sus **necesidades de autoafirmación y proyección social** diferente a la de los adultos mayores, que no es reconocida totalmente por éstos últimos, quienes, a su vez, atribuyen a la juventud comportamientos socialmente negativos y otros positivos.

Esas visiones polares, entre los grupos generacionales, contribuyeron a que se formularan en el diálogo grupal los siguientes temas generadores de conflicto intergeneracional:

**Integración social vs. Sentimiento de exclusión;** expresado por ambos grupos.

**Orientación-Imposición vs. Autoafirmación;** cada polo enfatizado por un grupo generacional diferente.

**Autenticidad vs. Doble moral;** con atribuciones de cada grupo al otro grupo generacional.

***¿Qué transformaciones ocurrieron durante las sesiones de diálogo en comunidades reflexivas y de debate en torno a de los temas de conflicto intergeneracional?.-***

Se destacan, como aspectos de profundización y transformación de las relaciones y representaciones intergeneracionales, los siguientes:

1- La comprensión de las respectivas situaciones intergeneracionales, pero con manifestaciones de actitudes aún poco inclusivas:

-los adultos mayores expresaron poco nivel de adaptación al cambio, en tanto lo consideran difícil para su estabilidad y aprecian más las rutinas, a pesar de que algunos manifestaron expresiones de comprensión con las necesidades y reclamos de los jóvenes en algunos temas.

-los jóvenes expresaron mayor sensibilización hacia situaciones particulares de los adultos mayores, su estado físico, de convivencia familiar, etc., pero los consideraron portadores de posiciones extemporáneas o esquematizadas y que no se corresponden con las vivencias de la juventud actual.

2- La expresión del tema del poder de los adultos mayores, como ejercicio legitimado por el sentido de propietario (de viviendas) o por su posición histórica en las instituciones y procesos sociales, fue reconocido por ambas generaciones. Para los adultos mayores este asunto se expresa en la defensa de su posicionamiento y por los jóvenes es visto como una barrera en las interacciones sociales.

3- A lo anterior se une el rol que, por su experiencia de vida, se auto-asignan los adultos mayores en la orientación de los jóvenes, que se expresa, en ocasiones, en la manipulación directa o indirecta, ya sea de forma persuasiva o autoritaria.

4- Comprensión de las posturas que asumen los miembros de la otra generación al involucrarse en situaciones de interacción. Entre los adultos mayores predominan expresiones como: “satisfacción”, “mejor aceptación”, “comprensión”. Entre los jóvenes predominan sentimientos de protección hacia los adultos mayores.

5- Las propuestas de cambio social (referidas a la educación, las organizaciones sociales y los medios de comunicación) para enfrentar los conflictos intergeneracionales, en las situaciones trabajadas por ambos grupos, fueron bien diferentes:

-en los adultos mayores predominaron las ideas de mejorar la posición del maestro como portador y transmisor de normas morales desde una posición de poder, la dirección de las organizaciones sociales a partir de la línea de la transmisión y la verticalidad e, incluso, con algunos atisbos de manipulación.

-los jóvenes, recomiendan “el debate” para el análisis de estas cuestiones, se refieren a la importancia de que las mismas se conecten con la realidad que se vive en cada momento y recomendaron crear campañas publicitarias a favor de propiciar espacios para el diálogo.

Se verificaron los avances en las dimensiones siguientes de competencias generales, más marcadas en el grupo de jóvenes:

**Reflexivas-creativas:**

- Aclaración de posiciones básicas de cada grupo: Argumentaciones y contra-argumentos, referencias a ejemplos más precisos.
- Se expresó una mayor diversidad de dimensiones de estas competencias: Razonamiento, Generación, Indagación, Transformación.

**Interacción social:**

- Funcionamiento de normas del debate reflexivo y de comunidad de indagación.
- Mayor capacidad de escucha y comunicación mutua: apertura al diálogo y al debate e intercambio de puntos de vista diferentes.
- Comprensión del otro, ponerse en la posición del otro.
- Tolerancia, respeto en el trato mutuo y a la diversidad
- Compartir experiencias y vivencias, intereses cognoscitivos sobre el otro grupo
- Solidaridad con situaciones vitales difíciles de otros.
- Elaboraciones a partir de la complementación y diferencia de experiencias compartidas.
- Abordaje de situaciones-problemas y temas generadores de conflicto intergeneracional de manera franca, abierta y honesta.
- Inicio de manejo de situaciones opuestas, juicios contrarios, con el empleo de recursos reflexivos, de manejo de temas conflictivos, con predominio de estrategias de no confrontación: concesiones, racionalizaciones y evasiones. Se coloca el énfasis en la convivencia pacífica aunque no se aportan soluciones factibles en otros ámbitos sociales, fuera del medio familiar.

**Autodirectivas:**

Se expresaron de diferente manera en cada grupo generacional:

- en la afirmación de las necesidades de espacio social para actuar con independencia de acuerdo a sus intereses,
- en la fuerza y convicción con que se expresaron necesidades de autonomía en los debates de varios temas generadores de conflicto,
- en el liderazgo constructivo asumido en la conducción de sesiones de equipos de trabajo,
- en la asunción espontánea de roles de coordinación en las sesiones de debate reflexivo,
- en situaciones de auto-organización de la dinámica grupal por los propios participantes.

**Alcances y límites de la experiencia de diálogo intergeneracional.**

Como se ha dicho, a pesar de los avances en temas de enriquecimiento personal y en la comprensión de los procesos generacionales e intergeneracionales, aún al final de la experiencia los dos grupos mantenían posiciones de cierta distancia, sobre todo en los temas conflictivos de matiz social ideológico-político -aunque hubo casos de adultos mayores identificados con necesidades de jóvenes y viceversa-.

En este aspecto se reproduce un ciclo de respuesta evasiva por parte de los jóvenes que conduce a su autoexclusión o evasión de confrontación directa y al acomodamiento expresado en diferentes formas de doble moral (esta evitación de la manifestación violenta del conflicto se justifica por la edad de los adultos mayores y el respeto debido, así como por la convicción de que en ese espacio no tendría solución ese tipo de conflicto; sin embargo, ocasiona un efecto de impermeabilización a las experiencias históricas positivas de las generaciones mayores).

Igualmente, las expresiones de rigidez en diferentes aspectos, de los adultos mayores, fueron una limitante. Estos aspectos plantean restricciones a las expectativas para la transformación profunda de sus bases representacionales constitutivas, pues sobrepasaban el marco de las relaciones en la experiencia grupal, para colocarse en el plano de las relaciones reales en el contexto social.

En este caso, las estrategias empleadas por ambos grupos para enfrentar situaciones confrontacionales delicadas, tienen varios niveles de lectura.

***a) Relación grupo-realidad social:***

-**Los jóvenes**, al final, percibieron a los adultos mayores con una tendencia a ceder en el plano grupal -durante las sesiones-, cuando en las condiciones cotidianas de la realidad, no cambian, esencialmente, sus posiciones de poder e intransigencia básicas.

**-Los adultos mayores**, al realizar el balance de la experiencia, consideraron que los jóvenes avanzaron en tolerancia y comprensión para con ellos, aunque no se mostraron muy optimistas a la expresión de estos cambios en su comportamiento social real.

*b) Carácter de las experiencias transformativas grupales-micro:*

Como se previó, intencionalmente, el diseño de estas experiencias, a partir de grupos de jóvenes y adultos no conectados en su actividad cotidiana básica –para propiciar la emergencia de posturas que trascendieran la relación inmediata en lo familiar o comunitario hacia una perspectiva social más general-, no se incluyó la realización de acciones conjuntas en los espacios de vida e interacción social real. Las proyecciones de esos cambios se realizarán en sus propios proyectos e instituciones de origen.

*c) Relación micro-macro-social:*

En nuestra interpretación, esta situación de aproximación-evitación, o de discrepancias de comportamientos que se dan en las relaciones intergrupales en esta experiencia de diálogo intergeneracional, son de alguna manera una expresión de las relaciones generacionales actuales en nuestra sociedad, en los diferentes campos de sus actuaciones, en lo macro y en lo micro-social. Por lo que la solución a las situaciones conflictivas no están sólo en el grupo, sino en la forma en que son consideradas y ejercidas estas relaciones intergeneracionales en todos los planos de la sociedad y, básicamente, en todas las instancias de lo cotidiano, institucional y político a todos los niveles, desde la familia y la escuela, hasta en diversas organizaciones laborales y sociales.

De cierta forma la situación de interacción entre generaciones experimentada en las sesiones, reproduce (fractalmente, en articulación parte-todo) las relaciones más generales en otros planos de la sociedad. De ahí que su solución necesite del tratamiento de la cuestión también al nivel meso y macro de la sociedad.

*d) Apariencia y realidad:*

Tendieron a producirse, en las situaciones grupales constatadas, relaciones de doble moral, con tácticas que revelan un comportamiento en apariencia no conflictuado, ocultándose así las posiciones reales ante diversos problemas. Esto pudiera estar indicando posibles pautas de relaciones éticamente cuestionables, como la simulación para evitar problemas y confrontaciones o críticas posibles, en diferentes contextos de nuestra sociedad.

Si bien las experiencias realizadas no tienen un carácter generalizador a algún sector poblacional, la producción de los momentos de encuentro entre dos grupos

generacionales –integrados a las actividades de los programas sociales y educativos actuales del país- con la obtención de los resultados anteriores, pudiera tener importancia para la consideración de los diseños de políticas y prácticas institucionales en el campo de las relaciones sociales en todos los planos de la vida de nuestra sociedad en los que se producen conflictividades manifiestas o latentes en el posicionamiento y relacionamiento de diferentes generaciones.

En sentido general, el resultado de las experiencias de transformación, a través del diálogo intergeneracional mostró:

- Que el diálogo intergeneracional es una alternativa para la integración social en tanto permite la construcción conjunta de las representaciones sobre la propia generación y de la que se sitúa como alter. Este proceso contribuye tanto a fortalecer el sentimiento de pertenencia generacional, como a reconocer la diversidad social en que se identifican y diferencian los miembros de una y otra generación.
- Las posibilidades de reconstrucción de las polaridades conflictivas en cuanto a representaciones de una generación con respecto a la otra, a partir de la promoción de las competencias sociales y reflexivo-creativas.
- La importancia de promover el debate de los temas de conflicto vivenciados como tales por ambas generaciones, así como llegar a propuestas para el manejo constructivo de los mismos.
- Alternativas elaboradas por los participantes para el tratamiento positivo del tema intergeneracional en diferentes espacios sociales; algunas de ellas viables para diferentes instituciones en sus contextos cotidianos de interacción, mientras otras precisarían de mayor protagonismo de los propios participantes para su diseño e implementación.

#### **Avances posibles en procesos de comunicación e interacción social constructiva.-**

Una interpretación más amplia de los resultados alcanzados en esta experiencia de encuentro y diálogo para el debate reflexivo de los problemas y conflictos reales entre diversos grupos sociales –generacionales, en este caso- nos lleva a proponer, de acuerdo a los análisis y evidencias anteriores, el abordaje de re-diseños sociales que respondan a la necesidad de:

- Espacios de debates reflexivos-creativos que hagan posible un diálogo intergeneracional para el entendimiento y la concertación en temas de

conflictividad generacional, en el marco de las políticas aplicadas a todos los campos de la vida institucional y social.

-Diseño de aperturas comunicacionales entre generaciones –y grupos sociales diferentes- sobre la visualización y expresión crítica sobre temas conflictivos que emergen del ejercicio de sus roles, posiciones y participaciones sociales.

Estos aspectos se pueden concretar a través de mayor énfasis en programas y acciones con vistas a lograr vías efectivas de:

-Formación para el diálogo intergeneracional en encuadres locales, institucionales, comunitarios, etc.

-Visibilización de los problemas y diferencias generacionales en espacios de debate de los medios de comunicación.

-Otorgamiento de mayor autonomía y libertad de expresión en las organizaciones sociales acerca de los temas polémicos de la sociedad en que pueden diferir visiones e interpretaciones de distintas generaciones y grupos sociales.

-Concesión de mayor legitimidad a las diferencias y menos a la homogeneización, transitando hacia una cultura de relaciones intergeneracionales en que se expresen abiertamente, por los propios agentes sociales los problemas y conflictos relevantes.

Las sugerencias anteriores están vinculadas a la necesidad del fomento de diseños sociales para facilitación de los mecanismos de diálogo entre grupos diversos de la sociedad, con una mayor efectividad en la participación, toma de decisiones y control de sus efectos, con mayor margen constructivo y de aportación a las políticas sociales.

Estas aperturas sociales necesarias a la expresión diversa generacional –y de otras dimensiones de los grupos sociales-, que propicien una participación en los temas problemáticos sociales, con autonomía, autenticidad y posibilidad de decisión y control sobre las decisiones de impacto social, requieren de una valoración profunda acerca de la amplitud de las restricciones normativas (explícitas o interiorizadas por todos los sectores de la población), que pueden estar impidiendo la comprensión y la implementación de soluciones posibles a los problemas cotidianos y sociales en todos los órdenes de nuestra sociedad.

**NOTAS:**

<sup>1</sup> Dr. en Ciencias Psicológicas y Lic. en Sociología, Investigador Titular-Profesor Titular, J Proyecto Creatividad para la Transformación Social-CIPS.

e-mail: [danteangelus@yahoo.com](mailto:danteangelus@yahoo.com)

<sup>2</sup> Ver, entre otros autores: Mara Fuentes.- *Mediación en la solución de conflictos*. Ed. Acuario, La Habana, 2000.; Laurent Thevoz .- *Procesos de concertación para la Gestión pública*.- Ed. Acuario , La Habana, 2002.; Cheryll A.Picard, y Rina Ramkay.- *Mediación en conflictos interpersonales y de pequeños grupos*. Ed. Acuario, La Habana 2002.

<sup>3</sup> En la dialéctica oriental, el fenómeno se acerca más aún a las cualidades de relación parte-todo de cualquier sistema complejo; los contrarios no se eliminan en la oposición, sino que, incluso conviven de manera complementaria (el yin y el yan son su exponente simbólico).-

<sup>4</sup> En nuestro país, ha sido una tarea asumida, con mucha intensidad y amplitud social, por el Centro Félix Varela y también, en alguna medida, por la Facultad de Psicología de la Universidad de la Habana, entre otros.

<sup>5</sup> No dejamos de tomar nota de que, en situaciones extremas de contradicción antagónica de intereses de grupos, clases, etc., se pueden producir soluciones más o menos violentas a los conflictos esenciales existentes. No se trata de que estos enfoques de manejo de conflictos resuelvan o se constituyan en alternativas a esas complejas contradicciones sociales, sino de que se avance en la dialogicidad, la concertación y solución de situaciones que son salvables dentro de esquemas de comprensión y buena voluntad de las partes implicadas, no antagonizadas por sus situaciones e intereses vitales, para ayudar, en determinadas situaciones y contextos, a lograr comportamientos más solidarios y dignos; por tanto, más humanizados.

<sup>6</sup> Mario Bunge.- *La Investigación científica*, Ed. Ariel, Barcelona, 1969, p.195.

<sup>7</sup> Ver, entre otros autores: Edgar Morin, *Introducción al pensamiento complejo*. Ed. Gedisa, Barcelona.1998.

<sup>8</sup> Ver, entre otros autores: A.Newel and Herbert A. Simon -*Human problem solving*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1972.

<sup>9</sup> América González- *Creatividad y Métodos de Indagación*, Ed. Academia, La Habana, 2003.

<sup>10</sup> Isadora Mena.- *Metodología de Problematización*, imp. ligera.-Univ. Chile, 1999.

<sup>11</sup> Ricardo López.- *Prontuario de la Creatividad*. Ed. Bravo y Allende, Stgo. Chile, 1999, p. 36

<sup>12</sup> Guilford 1980, citado en López Ricardo- *Prontuario de la Creatividad*. Ed. Bravo y Allende, Stgo. Chile, 1999 p. 27

<sup>13</sup> Ver: Ricardo López, citado; Juan J. García.-*Didáctica de las ciencias, resolución de problemas y desarrollo de la creatividad*. Edit. Colciencias, Colombia, 1998, p.172; Mathew Lipman.- *La Filosofía en el aula*. Ed. La Torre, Madrid, 1992; entre otros autores.

<sup>14</sup> Ver: Mathew Lipman.- citado; América González.- citada; Ovidio D'Angelo.- *Sociedad y Educación para el Desarrollo Humano*. Ed. Acuario, La Habana, 2001.

<sup>15</sup> “Los *criterios* son un conjunto de razones con un carácter decisivo respecto a un tema y deben cumplir con ciertos requisitos. Estos criterios constituyen una vasta área de razones y reglas establecidas.” (Lauren Resnick.- citada en América González -*El pensamiento reflexivo y la creatividad*.- Ed. Academia, La Habana, 1994)

Los *megacriterios* son criterios generales de empleo de los criterios.

En nuestro caso, se basan en la elaboración y puesta en práctica del Programa PRYCREA para el Desarrollo de personas reflexivas y creativas (América González y Ovidio D'Angelo, CIPS, La Habana, 1992-2007).

<sup>16</sup> Esta experiencia constó de Talleres se realizaron durante 12 semanas en horarios de 2 horas. Posteriormente, se realizó un período de profundización de 20 horas, en sesiones de 4 horas. Participaron los miembros del grupo gestor de la Circunscripción 42 de la comunidad La Timba y otros actores sociales como promotores culturales, trabajadores sociales, activistas de trabajo social de FMC y otros hasta unos 20 participantes promedio.

En esta comunidad se llevaba a cabo, además, un proyecto constructivo social, denominado “Nuevo Horizonte”, a cargo de otro equipo del CIPS.

El informe completo de estas experiencias fueron presentados en el trabajo:

**“Desarrollo de una cultura reflexivo-creativa para la transformación social en diferentes actores sociales”. Proyecto Creatividad para la Transformación Social (CTS), CIPS, Ciudad de La Habana, Octubre 2004.**

**Autores: Dr. Ovidio D'Angelo Hernández- / J'Proyecto CTS., Msc. Julia Guach Castillo-, Lic. Rosa Lidia Peña Gálvez-**

**Auxiliar de Investigación- Ing. Julia María Martínez-**

<sup>17</sup> Los heurísticos elaborados fueron:

- 1- **Aprovechamiento de datos y evidencias acerca de antecedentes de la situación-problema. Primeras nociones del Problema.**
- 2- **Clarificación y problematización de los saberes y experiencias relacionadas.**
- 3- **Replanteo del alcance, finalidad, restricciones, factibilidad, objetivos.**
- 4- Replanteo del Problema y las relaciones: problema-objetivos-tareas-resultados; identificación de posibles sub-problemas.

<sup>18</sup> En el curso de la acción transformativa se continuaron precisando y ampliando las situaciones-problema y conflictivas. Sólo colocamos los iniciales como ejemplificación.

<sup>19</sup> Definición operacional de **conflicto** trabajada con el GG:

“El conflicto es una situación determinada en la que existen intereses contrapuestos de la persona consigo misma, en la relación de ésta con otras personas, o entre grupos....., supone la pugna entre personas o grupos interdependientes que tienen objetivos incompatibles, o al menos percepciones

incompatibles al respecto”

<sup>20</sup> Sobre esta conceptualización, funciones, clasificación de las competencias generales, etc., consultar Ovidio D´Angelo.- *Complejidad y desafíos de la educación histórico-cultural, humanista y crítica en la formación, investigación y evaluación de competencias*. Revista Creceemos, OFDPI- Puerto Rico, 2005.

<sup>21</sup> **Informe de resultado final del Proyecto CTS-II: Grupos de Diálogo Intergeneracional.- GDI.- Diciembre-2006**

***Autores: Dr. Ovidio D´Angelo Hernández.-J´Proyecto CTS, Msc Kenia Lorenzo Chávez, Lic. Yuliet Cruz Martínez***

***Auxiliar de Investigación: Ing. Julia María Martínez Kindelán***

(realizada con apoyo del Centro Félix Varela y financiamiento de COSUDE (ONG Suiza en Cuba).

<sup>22</sup> María I. Domínguez.- *Criterios teórico-metodológicos para la investigación de la juventud*. *Revista Cubana de Ciencias Sociales* no. 17, La Habana 1988.

<sup>23</sup> Paulo Freire.- *Pedagogía del oprimido*. Editorial Siglo XXI, Buenos Aires, 1994; *La educación como práctica de la libertad*. Ed. Siglo XXI, 1982, México.

<sup>24</sup> La experiencia se realizó con unos 20 jóvenes estudiantes de la Sede Municipal Universitaria de Playa y unos 15 adultos mayores vinculados a programas del adulto mayor en el municipio de Plaza, Ciudad Habana. Ambos grupos resultaron heterogéneos en factores tales como: sexo, raza, estructura sociodemográfica y otras. Se realizaron 18 sesiones de taller de 4 horas. 9 sesiones con grupos generacionales homogéneos y 9 sesiones con grupo unido de las dos generaciones.