

# Cómo promover la cultura de la resolución pacífica de conflictos en la sociedad<sup>1</sup>

Notaria Martha G. Arrías Pabon

## INTRODUCCIÓN

***“¿Cuál es el gran peligro que nos acecha hoy por hoy? Es el fragmento, el fragmento nacionalista, que quiere considerarse como la única verdad totalidad; es el encierro cultural, nacional y religioso que olvida la solidaridad con los vecinos y, de forma más amplia con las demás sociedades humanas...”. Edgar Morin. <sup>1</sup>***

El conflicto se produce porque un valor de una parte es negado por la otra parte, es decir, no encuentra inclusión legítima en la narrativa. Cuando esto ocurre, las partes se abroquelan en posiciones que no variarán por el solo hecho de explorar los intereses que sostienen sus posiciones.<sup>2</sup> Al excluir los valores del otro, los conflictos fluyen...

Abordar un conflicto no depende sólo del trabajo que se pueda realizar sobre las diferencias, en forma ordenada, sino también del desorden (que toleran las sociedades humanas), que supone la libertad. La creatividad y la invención, aparecen como una desviación al orden preestablecido, lo que nos permite pensar que la utilización del “desorden” es importante. Quienes se encuentran atravesando un conflicto, pueden crear y recrear soluciones impensadas, si apelan a su propia inventiva. No es menor pensar en soluciones creativas, distintas de las soluciones paradigmáticas que la cultura, la historia, las creencias, etc., nos han brindado. Seguramente se logrará más efectividad.

Por otro lado, depende del valor o significado que cada uno da al tema particular, el que puede ser mensurado por el grado e intensidad del interés, por el tema, las urgencias, compromisos, oportunidades...<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Presentado a la III Jornada de Mediación “La cultura y el arte de mediar”, realizada en Tandil, Provincia de Buenos Aires los días 5 y 6 de junio de 2009, habiendo obtenido el Primer Premio

La lectura de las diferentes visiones de la realidad que tiene cada uno de los actores involucrados depende de variadas situaciones, conocimientos y hechos, tales como el lugar que cada uno se asigna dentro de la organización en que actúa, las pautas y estilo de vida que tienen, la cultura, religión, vínculos idiomáticos, moral, raza, sentimientos.

El conflicto no está en los hechos, sino en la *historia* que cada parte trae, depende de cómo cada uno percibe el conflicto. El conflicto es un espacio relacional, donde cada *historia* está dependiendo de la otra. Se conforma una “malla entrecruzada” de percepciones que difícilmente coincidirán, ya que cada una de las partes en conflicto, tiene diferentes intereses y objetivos.

“La *historia*, la *narrativa* de los hechos, responde estructuralmente a tres interrogantes:

1. El **guión o trama** da la secuencia de los distintos episodios o acontecimientos, unidos por una lógica casual. Cómo se produjeron los acontecimientos y cómo se reproducen debe ser analizado. Cada acto está co-construido con el otro y necesita ser completado conversando acerca de: qué pasó antes, qué pasó después, desde las circunstancias actuales.
2. Los **roles** están relacionados con la posición que cada parte se da a sí misma y a los otros en la historia (en general como opuestos: buenos/malos; víctimas/victimarios; egoístas/generosos; etc.) El *rol* es un lugar en el espacio social asumido por cada parte. Si ese lugar es malo, inmoral para los valores que manejan, la gente no puede contar su historia y quedan excluidos en principio de su participación en el proceso. Es indispensable cambiar la posición.
3. En los *temas* están comprendidos los valores que se dan en los sistemas, donde se distinguen los valores centrales y los periféricos. Son los primeros los que estabilizan la relación entre ese valor y los otros valores”.<sup>4</sup>

El camino para la transformación del conflicto, está ligado a la transformación social. Para que exista una verdadera transformación social son requisitos:

- Participación plena
- Comprensión mutua
- Soluciones inclusivas
- Responsabilidad compartida.

Participación plena: Ocurre cuando las personas adoptan conductas abiertas de participación, entendiendo como tal a la actividad que desarrollan a partir de su propia naturaleza humana, con posibilidades increíbles de diversidad individual, cultural, de lengua... Opinando, escuchando al otro, hablando sobre los problemas que les aquejan, de los conflictos que los agobian.

Comprensión mutua: Deviene de la posibilidad de diálogo. De volcar en él el pensamiento, que individualmente es incoherente y al producir hechos contraproducentes, deriva en la raíz de los problemas. La comprensión mutua a través del diálogo da a los individuos una comprensión que no podrían obtener por sí solos. Se desarrolla un significado común que ayuda a las personas, las vuelve más sensibles y aprenden a observar sus propios pensamientos.

Soluciones inclusivas: Al observar el pensamiento en actividad cuando un conflicto asoma en el diálogo, se entiende que existe una tensión que nace literalmente de nuestro pensamiento, y así percibimos que es éste el que está en conflicto, no las personas. Allí aparecen las soluciones inclusivas, cuando adoptamos una postura más creativa, un tono más positivo y constructivo.

Responsabilidad compartida: Ejercitar la plena participación, la comprensión mutua, y la búsqueda de soluciones inclusivas, genera un estado general de confianza, una relación respetuosa, un compromiso con la verdad de esa realidad construida entre todos que nos mueve a responsabilizarnos socialmente.

### **La violencia como generadora de conflictos**

La violencia cotidiana está asociada a un proceso de empobrecimiento, al desequilibrio regional, a la destrucción de las redes de contención, a la educación, y a la profunda crisis que se percibe en la seguridad pública. Existen nexos muy fuertes entre la condición socio-económica, la sociabilidad, la cultura local, el espacio público, las transgresiones...

Abordar el análisis de la violencia cotidiana, nos obliga a conceptualarla y también al término agresividad.- No son equivalentes, por el contrario, la violencia es una de las formas de encauzar la agresividad. Los expertos afirman que ésta no es mala en sí misma, por el contrario es necesaria, y forma parte de nuestro instinto de supervivencia.-

La violencia contra el otro, y a veces contra uno mismo, es la consecuencia extrema de la agresividad: es la reacción que se manifiesta y se exterioriza cuando la persona percibe un peligro cierto para su integridad y debe reaccionar para sobrevivir. Debemos aquí preguntarnos cuáles son los motivos por lo que las personas se sienten amenazadas, inquietas, temerosas, como ocurre en la sociedad argentina.

Bernardo Kliksberg<sup>5</sup> nos dice .”Día a día se legitima la fuerza como medio para resolver frustraciones y diferencias y esta legitimidad del poder represivo y abusivo de la fuerza en los altos niveles de poder económico y político, generan prototipos de modelos violentos, fácilmente trasladables a los comportamientos de la comunidad popular”.-

No son difíciles las respuestas: falta de trabajo, de vivienda digna, de jubilación apropiada, de no llegar a fin de mes, las condiciones y la inestabilidad de los empleos, la falta de seguridad, temor a quedar fuera del circuito “normal” de la “competencia”.- Es el miedo a no poder realizar o terminar el proyecto de vida como aspiración de todo ser humano.

Los argentinos perciben que el ritmo de vida frenético que el sistema económico impone, no brinda los espacios apropiados para el cuestionamiento y el diálogo. Los modelos insertados en la sociedad son individualistas, con mensajes maniqueístas y repetitivos que transmiten los medios de comunicación, que hacen sentir frustración ante el “ideal” de persona que proponen, y que en el afán de alcanzarlo legitima un comportamiento ante los otros y la sociedad, contribuyendo al “pensamiento común, único”, en el que el disenso es entendido como amenaza y la persona que disiente es “rival o enemigo”.

El “mobbing”, el “bullying”, la violencia doméstica y de género, las xenofobias encuentran lugares acomodados para desarrollarse.- Otras manifestaciones de violencia encontramos en los acontecimientos deportivos, en los “boliches”, con “patovicas”, pandillas de jóvenes, en la escuela, en la calle, en la conducción

de vehículos... etc, que deben ser consideradas ya y ahora para que no genere mayores y profundas consecuencias en la sociedad.

Los *instrumentos* para generar la violencia son: *el miedo, el manejo del tiempo y de la imagen.*

*El miedo* bien orquestado es generador de conductas violentas, que enceguecen a las personas, que ya no pueden contenerse.

Saramago<sup>9</sup> nos dice *“La ofuscación producida por la intensa luz del exterior y la transición brusca a la penumbra del zaguán les impidió, en el primer momento, ver al grupo de ciegos. Los vieron luego inmediatamente. Soltando gritos de terror tiraron las cajas al suelo y salieron como locos por la puerta hacia afuera. Los dos soldados de escolta, que estaban en el descansillo, reaccionaron ejemplarmente. Dominando, solo Dios lo sabe, el miedo legítimo que sentían, avanzaron hasta el umbral de la puerta y vaciaron sus cargadores”... “Empezaron los ciegos a caer unos sobre otros, y al caer seguían recibiendo balas que ya eran un puro despilfarro de munición”.*

El miedo paraliza: miedo a perder el trabajo, a no tener jubilación, a enfermar, a fracasar, a perder la identidad, las raíces, la religión, a ser rechazado, a no ser valorado, a quedar fuera del circuito... Quienes están en la cúspide conocen estos temores y los utilizan y manipulan, haciéndoles competir por las “sobras” del futuro.

El miedo induce la delación, al ocultamiento de la información, a la desconfianza, a la reserva, a la discriminación...

*El manejo del tiempo* se corresponde con el concepto de “eficiencia”, sea laboral o económica, y tiene que ver con el mayor rendimiento posible al menor costo. Los tiempos extra-laborales se consideran “dedicación” a la empresa, fidelidad

Ese tiempo impide cultivar las relaciones sociales o familiares y acentúa el individualismo.

El tiempo, que es un ritmo de la vida, se ha convertido en un elemento categorizante de la eficacia y eficiencia y por tanto las relaciones personales se objetivizan: el otro no es ya con quien me encuentro, sino con quien me enfrento.

*El manejo de la imagen* que debe mostrar los estereotipos personales y sociales propios del individualismo, competitividad y eficiencia, definiendo

límites y caminos hacia el triunfo y el fracaso.- Esta *imagen* es transmitida por los medios de comunicación social: la información concentrada, cambios en la estructura de la información, predominio de la imagen sobre la palabra y sobre información, creando realidades “convenientes”, ver es igual a comprender y consumir, y además se produce la pérdida de la memoria histórica de la población. Todo esto sirve para la manipulación.

**Promover democráticamente, la cultura de la resolución pacífica de conflictos en la sociedad.**

¿Qué es la democracia? Es complejo brindar un concepto que abarque la totalidad. La democracia son las libertades públicas, los distintos poderes del estado, las elecciones, las mayorías que gobiernan. Pero además y fundamentalmente, la democracia necesita y supone la existencia de puntos de vista distintos, la confrontación de ideas, la diversidad y la conflictividad. La democracia es un modo de regulación del conflicto mediante la palabra, los parlamentos, las instituciones públicas y privadas, los ciudadanos, sujeta a reglas de juego que deben ser respetadas. Es necesaria la circulación de estos conocimientos de la democracia, y asumir esa circulación es la cultura. Se puede circular en el saber; es cultura también poder brindar al ciudadano la capacidad de transgredir y romper las fronteras y compartimentos estancos que separan los distintos ámbitos del saber<sup>6</sup>.

La resolución pacífica de conflictos, a través de procesos de diferentes estilos (mediación, negociación, conciliación, arbitraje, facilitación, entre otros) genera competencias culturales promoviendo actitudes diferentes, a entender la empatía con significados socioculturales diversos. Cada proceso se debe adaptar al carácter de cada sociedad.

Nuestra sociedad ha ido olvidando el compromiso personal, interpersonal, intrapersonal; a la crisis, a la duda, la ética, la alteridad, al otro; ha olvidado la gratuidad y la generosidad en las relaciones.

Muy lentamente se podrá ir sustituyendo la cultura de la confrontación y el litigio por la resolución pacífica y el consenso.

Hoy consideramos que la paz la debemos ir consolidando en el interior de cada ser humano, y en el seno de su propia comunidad. Lederach nos dice “...la paz no se ve solamente como una fase en el tiempo o una condición; es un proceso social dinámico y como tal requiere un proceso de “construcción”, que conlleva inversión, materiales, diseño arquitectónico, coordinación del trabajo, colocación de los materiales y trabajo de acabado, además de un mantenimiento continuo”<sup>7</sup>

### **Políticas públicas:**

Son medidas que se diseñan e implementan desde algún sector del Estado y que involucran o afectan un sector o al conjunto de la ciudadanía. Los *actores* de las políticas públicas son el *Estado Gobernante* y los *ciudadanos gobernados*. El diseño y caracterización de las políticas públicas se relacionan con el *sistema democrático, la representación y la participación ciudadana*.

La actividad del Estado y de los particulares debe ser conjunta, desarrollando una estrategia que permita la construcción del pluralismo, dirigidas a mejorar la calidad de las relaciones humanas.

### **La participación ciudadana es necesaria:**

- ✓ Porque conocer cómo y por qué se toman las decisiones, ayuda a acercar al ciudadano a sus representantes;
- ✓ Porque el sentido de comunidad solo es posible si los ciudadanos se sienten y son responsables de su destino;
- ✓ Porque traer a las personas a resolver problemas comunes, enfatiza la idea de que esos problemas son de “todos”;
- ✓ Porque los ciudadanos comienzan a entender las necesidades diversas que hay en la comunidad y construyen redes y relaciones que disminuyen la polarización y los extremismos;
- ✓ Porque los intereses diversos, muestran que no hay posibilidad de avanzar en decisiones comunes si no se construye algún consenso en cuáles son las necesidades más prioritarias de la comunidad en su conjunto. Esta reflexión permite generar procesos de inclusión donde los intereses más abarcativos prevalecen sobre los personales o sectoriales”<sup>8</sup>

## CONCLUSIONES

Dialogar es apertura, comprensión, escucha, empeñarse en la transformación constante de la realidad, es el contenido de la existencia humana que favorece las relaciones humanas.

*“El diálogo es el encuentro amoroso de los hombres que, mediatizados por el mundo, lo “pronuncian”, esto es, lo transforman y, transformándolo, lo humanizan, para la humanización de todos”<sup>9</sup>*

La mediación procura la resolución de conflictos, y en su actividad cruza las fronteras culturales, económicas, étnicas, políticas, religiosas e ilumina las zonas conflictivas, buscando el punto de encuentro de los diferentes.

La mediación no es un acto de fe y divulgar sus excelencias no ayudará a mejorar las prácticas y métodos existentes de los mediadores, los protagonistas y los conflictos.

El análisis y reflexión, el estudio serio de los procesos de mediación; el trabajo en equipos interdisciplinarios; los servicios al entorno van a contribuir a impulsar esta nueva forma de actuar ante el conflicto.

Para que la cultura de la mediación, se instale en nuestra sociedad, las personas mediadoras, cualquiera sea su ámbito de acción, deben acercarse a los ciudadanos desde el dominio de las técnicas, el conocimiento profundo de un arte y la autenticidad de una ética universal. El cruce que se produce provoca el cambio social y seguramente conduce a una existencia no violenta.

Debemos pensar y procurar políticas que contemplen las instancias de diálogo y negociación, y una participación efectiva de la ciudadanía, para lograr una sociedad integrada, sin discriminaciones de ningún tipo, socialmente justa y equitativa, informada y que asegure educación, salud, trabajo y seguridad para todos.-

---

<sup>1</sup> Cyrulnik, Boris- Morin, Edgard- “Diálogos sobre la naturaleza humana”. Editorial Paidós Asterisco. Nº 12. Pag. 62- Edición 2006-

<sup>2</sup> Calcaterra, Rubén- “Mediación Estratégica”- Editorial Gedisa- España 2000.

<sup>3</sup> Idem

---

4 Idem

5 Morin, Edgard y otro. Obra citada.

6-Kliksberg, Bernardo. "Las nuevas formas de la pobreza en América Latina"- en [www.monografias.com/trabajo21/violencia-social](http://www.monografias.com/trabajo21/violencia-social).

7- Lederach, John Paul- "Construyendo la paz. Reconciliación sostenible en sociedades divididas"- Bilbao. Bakeaz. Gernika Gogoratuz. 1998

8 Freire, Paulo- "¿Extensión o comunicación? La concientización en el medio rural"- Editorial Siglo XXI- 2ª. Edición 1975.

9 Saramago, José. "Ensayo sobre la ceguera"- Madrid 2003- Alfaguara

## BIBLIOGRAFÍA

- BOQUÉ TORREMORELL, María Carme- "Cultura de Mediación y Cambio Social"- Gedisa Editorial- Barcelona 2003.
- BOHM, David- "The Special Theory of Relativity"- Nueva York. W.A. Benjamín. 1965. Citado por Peter Senge en "La quinta disciplina- El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje" Ed. Granica B.A. 2005.
- CALCATERRA, Ruben- "Mediación estratégica". Editorial Gedisa-España 2000.
- CYRULNIK, Boris; MORIN, Edgard- "Diálogos sobre la naturaleza humana" Paidós Asterisco- B.A. 2006
- ENTELMANN, Remo F. "Teoría de conflictos"- Editorial Gedisa. B.A. 2005.
- FISCHER, R; URY, W y PATTON, Bruce. "Sí de acuerdo!" Grupo Editorial Norma- Colombia. 2008
- FRIED SCHNITMAN, Dora. "Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y prácticas"- Ed. Granica. B.A. 2000.
- GALTUNG, John- "Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia"- Bilbao. Bakeaz. Gernika Gogoratuz. 1998.
- LEDERACH, John Paul- "La regulación del conflicto social: un enfoque práctico"- EE.UU. Comité Central Menonita. 1983.
- LEDERACH, John Paul. "El abecé de la paz y los conflictos" Los libros de la Catarata. Madrid- 2000.
- SIX, J.F. "Dinámica de la mediación"- Barcelona. Paidós. 1997.
- SUARES, María Inés- "Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas"- E. Paidós Mediación. Barcelona- 1997.
- SUARES, María Inés- "Mediando en sistemas familiares"- Editorial Paidós Mediación. B.A. 2005-
- VINYAMATA CAMP, E. "Conflictología. Teoría y práctica en resolución de conflictos". Barcelona. Ariel Practicum

