

Comunicación humana y cultura de paz: Una aproximación teórica

Luis Ródrigo Rojas Vera

Universidad Autónoma de Barcelona

Universidad del Zulia

Universidad Católica Andrés Bello

luisrodolfo Rojas@gmail.com

Elizabeth Arapé Copello

Departamento de Humanidades – Facultad de Ingeniería

Universidad Católica Andrés Bello

earape@ucab.edu.ve

RESUMEN

El artículo muestra una revisión y discusión teórica sobre Comunicación y Cultura de Paz. Revisa las relaciones complejas entre Comunicación, Conflictos y construcción de Cultura de Paz fundamentalmente desde la perspectiva de la comunicación humana. La idea central es que la cultura de paz puede depender de la educación en comunicación.

Palabras Clave: Comunicación, conflictos, comunicación humana, cultura de paz, educación.

Human Communication and Peace Culture: A Theoretical Approach

ABSTRACT

The paper shows a theoretical review and discussion about Communication and Peace Culture. The authors review the complex relationship between Communication, Conflicts and making Peace Culture focused on human communication dynamics. The central idea is that the peace culture may depend on education in communication.

Palabras Clave: Comunicación, conflictos, comunicación humana, cultura de paz, educación.

A lo sumo sugerir, más que instruir.

Miguel de Unamuno

Introducción

En este trabajo se intenta responder, a través de una discusión teórica amplia, las siguientes interrogantes: ¿Qué relaciones tenemos entre la comunicación humana y la creación de cultura de paz? ¿Qué puntos deberíamos atender en formación comunicación humana para manejar conflictos y reducir violencia? ¿Qué necesitamos comprender en comunicación para la paz? Diversos escenarios están señalando un incremento de la violencia y, consecuentemente, una necesidad creciente de cultivar cultura de paz a nivel mundial. Gran parte de la vida cotidiana parece estar cargada de una violencia que se experimenta en la familia, en la escuela, en el trabajo, en la comunidad y en la convivencia política. Pero también es posible que tengamos un enorme déficit perceptual para percatarnos de tres asuntos medulares: 1) del crecimiento de la violencia, 2) de la necesidad inminente de una comunicación para la paz, y 3) de algunas fallas en nuestra educación en comunicación.

El tema de *La Comunicación y La Paz* se nos presenta como un complejo conceptual de gran importancia en la actualidad. Las crisis y los conflictos a niveles locales y globales, plantean un panorama que coloca a la paz como tema urgente en la agenda comunicacional del entendimiento y las acciones para la buena convivencia. Además, el asunto se caracteriza por tres variables importantes: 1) la complejidad de su dinámica, 2) la variabilidad de los factores intervinientes y 3) las dificultades para predecir futuros. Todo esto hace del proyecto paz, como asunto global, algo que cada vez dependa más de la voluntad humana del entendimiento, de la comunicación. Comenzaremos con una idea cardinal de la UNESCO¹: La paz se entiende hoy como mucho más que ausencia de guerra o violencia, y se percibe como acción sostenidas y crecientes para la buena convivencia y el bienestar, basadas en principios como la equidad, respeto, tolerancia, y confianza.

1 UNESCO: Informe Final: Primera Reunión de Consulta sobre el Programa de Cultura de Paz; París, 1994.

Para este *paper* hemos partido de varios antecedentes nuestros: 1) "Comunicación, Conflictos y Paz" (meta-análisis)², 2) "Comunicación, Conflicto y Negociación"³, y 3) "Comunicación, Conflicto y Cultura de Paz: percepción en estudiantes universitarios"⁴. Al planear el camino nos encontramos que son diversos los elementos que entran en el complejo juego de la comunicación⁵ y la paz⁶ y la comunicación para la paz⁷. Tenemos por ejemplo: 1) La comunicación: contenidos, procesos y estilos, la metacomunicación y la metametacomunicación⁸, 2) las personas 3) las instituciones, 4) la formación y educación, 5) los valores y la filosofía 6) el papel y las acciones de los gobiernos 7) las investigaciones y el conocimiento científico aplicado, 8) el valor e interpretación de los hechos (importancia, espectacularidad o banalización), 9) el discurso (vigencia, polisemia, sentido, origen, doble-discurso), 10) la visión y el compromiso ante la paz por parte de las personas involucradas. En fin, el tema de la paz requiere de una visión y una acción compleja⁹.

Desarrollaremos nuestra revisión a través de tres ejes que se entrecruza precisamente porque resulta difícil seccionarlos. Comunicación y Cultura de Paz, la Comunicación para superar conflictos, y Construyendo la Cultura de Paz.

1. Comunicación y cultura de paz

La comunicación humana se asocia con el liderazgo, con la imagen y el hedonismo, con los medios de comunicación, con la conducción de grupos humanos, con el clima de trabajo, con la

- 2 Luis Rodolfo Rojas Vera, E. Durante y E. Arapé: "Comunicación, conflictos y paz", pp. 447-464, *Revista Telos de Estudios Interdisciplinarios*, Vol 3, n° 4, Maracaibo, Universidad Rafael Beloso Chacín, 2002.
- 3 L. Rojas y E. Arapé: "Comunicación, Conflicto y Negociación", pp. 367-373, *Revista Telos de Estudios Interdisciplinarios*, Vol 3, n° 3, Maracaibo, Universidad Rafael Beloso Chacín, 2001.
- 4 L. Rojas et al: "Comunicación, Conflicto y Cultura de Paz: percepción en grupo de estudiantes universitarios", pp. 5-63, *Revista de Reflexión Política*, año 8, n° 15, Bucaramanga, Colombia, Universidad Autónoma Nacional de Bucaramanga, 2005.
- 5 L. Rojas y E. Arapé: "En Dirección a la Postcomunicación", pp. 11-25, *Revista Telos de Estudios Interdisciplinarios*, Vol 1, n° 1, Maracaibo, Universidad Rafael Beloso Chacín, 1999.
- 6 Deborah Borisoff y D. Víctor: *Gestión de Conflictos*, Barcelona, Edit Díaz de Santos, 1989; J. Galtung: *Conflict Transformation by Peaceful Means (the Transcend Method)*, Ginebra, UNESCO (DMTP-UNESCO), 2000.
- 7 UNESCO: Informe Final: Primera Reunión de Consulta sobre el Programa de Cultura de Paz; París 1994.
- 8 Rojas L. y Arapé E.: *Comunicación, Conflicto y Negociación*, 2001.
- 9 Edgar Morin: *Teoría del Pensamiento Complejo*, Barcelona, Edit. Cátedra, 1999.

cultura en general, y con la solución de problemas, con el entendimiento y el progreso. Es un concepto tan amplio que puede parecer polisémico o difícil de acortar sobre todo si hoy se acepta la complejidad epistemológica de la ciencia de la comunicación.

Rojas y Arapé¹⁰ recogen una diversidad de abordajes sobre la comunicación, revelando la riqueza y complejidad del campo en el que se cruzan desde los enfoques matemáticos¹¹ pasando por la comunicación humana¹², la comunicación terapéutica¹³, las relaciones entre comunicación y reglas sociales¹⁴, el lenguaje como totalizador¹⁵, la comunicación como acción integradora¹⁶, la comunicación y el conocimiento biológico¹⁷, y la comunicación como integración de la complejidad¹⁸. La lista de perspectivas concurrentes para comprender la comunicación podría ser tan amplia como compleja que casi siempre resultaría deficitaria. Esto nos lleva a pensar en el enorme riesgo que se corre al tratar de simplificar los problemas comunicacionales o el peligro de no contar con visiones transdisciplinaria y complejas que permitan amplificar y enriquecer los campos de entendimiento. Por ejemplo, la comunicación humana resulta un complejo difícil de seccionar ya que solapa dimensiones tanto interpersonales con sociales, aspectos tecnológicos con culturales, y un sin fin de conexiones en redes complejas en las que lo intrapersonal puede afectar a lo social global o a la inversa. Sabemos, sin embargo, que el centro de diversos procesos está en la comunicación humana. En los medios de comunicación aparecen y hablan las personas, en el chat concurren personas, y lo mismo ocurre en la escuela y en la comunidad. Sin reducir la importancia de la comunicación institucional, pública, social o global; centramos nuestra atención en la comunicación humana e

10 L. Rojas y E. Arapé: "Formación en comunicación y dirección en algunas maestrías en gerencia de empresas", pp. 73-89, *Revista Venezolana de Gerencia*, Vol 5, nº 3, Maracaibo, Universidad del Zulia, 1998.

11 C.E. Shannon: *Teoría Matemática de la comunicación*, Barcelona, Edit Diaz de Santos, 1979.

12 Gregory Bateson et al.: *La nueva comunicación*, Barcelona, Edit Kairos, 1982.

13 Paul Wachtel: *La Comunicación Terapéutica*, Bilbao, Edt. Desclée De Brouwe, 1993.

14 H. Huizinga: *Homo ludens by study of the play element in culture*, Boston, Boston University Press, 1984.

15 J. Wittgenstein: *Lecciones y conversaciones sobre estética, psicologías y creencias*, Barcelona, Edit UAB, 1991.

16 J. Habermas: *Teoría de la acción comunicativa*, Barcelona, Edic Cátedra, 1984.

17 R. Maturana: *Desde la Biología a la Psicología*, Bs. As., Edt. Lumen, 2003.

18 Edgar Morín, *Op. cit.*

interpersonal (Watzlawick, P., Bavelas, P., y Jackson, D., 1995¹⁹). Saber comunicarnos puede facilitar la superación de conflictos, la convivencia y la paz. Pero no saber hacerlo bien, o hacerlo de manera incorrecta, puede distanciarnos y provocar conflictos y violencia.

Dentro del binomio comunicación humana y cultura de paz, un aspecto fundamental es el manejo acertado de conflictos (Birkhoff, 1998²⁰; Avruch, 1991²¹; Drake y Donohue, 2000²²; Galtung, 2000²³.) Eso incluye desde los conflictos interpersonales hasta los sociales. Las interacciones comunicacionales muestran las conductas conflictivas, activan los conflictos, los catalizan y conducen a su resolución violenta o pacífica. Los procesos comunicacionales personales evidencian la percepción de los conflictos y las conductas para afrontarlos. Y, en consecuencia, están directamente implicados en los temas de paz, tanto en ámbitos locales como globales. Diversos problemas comunicacionales humanos e interpersonales pueden activar conflictos sociales y viceversa. Personas difíciles y conflictivas son señaladas de no escuchar (*problema comunicacional*) y de ser propensas a conductas violentas (o no pacíficas). Personas que respetan y cultivan el diálogo comunicacional son señaladas como personas constructoras de buenas relaciones humanas y ciudadanas, constructoras de climas de paz. De este modo, la comunicación, y la educación en comunicación, parecen jugar un papel determinante en los procesos paz.

Los conflictos conducidos sin entendimiento comunicacional y sin valores parecen desgastar las relaciones, corroen la convivencia interpersonal y ciudadana, y alejan el bienestar y la paz. Las rupturas del entendimiento entre las partes y las salidas no pacíficas parecen estar relacionadas con el debilitamiento comunicacional entre las partes, y, al mismo tiempo, el desarrollo de cultura comunicacional de las partes es un factor que podría facilitar el entendimiento y la resolución pacífica de los conflictos, y, consecuentemente, la convivencia y la construcción de cultura

19 P. Watzlawick, P. Bavelas y D. Jackson: *Teoría de la Comunicación Humana*, Barcelona, Edit Herder, 1995.

20 J. Birkhoff: *Conflict Resolution Syllabi Antology*, Washington, Edit INDR, 1999.

21 K. Avruch: *Introduction, Culture and Conflict Resolution*, Westport, CT, Greenwood Press, 1991.

22 L. Drake y W. A. Donohue: *Resolución de Conflictos Teorías del encuadramiento comunicacional*, Bs. As., Granica, 2002.

23 J. Galtung: *Conflict Transformation by Peaceful Means (the Transcend Method)*, Ginebra, UNESCO (DMTP-UNESCO), 2000.

de paz. Debilitamiento y fortalecimiento comunicacional evidencian actitudes y conductas comunicacionales, valores, prácticas, y, entre otros, perspectivas relacionales con el Otro (alteridad) en sentido de convivencia. Pero debilitamiento y fortalecimiento comunicacional revelan sobre todo nuestra formación para afrontar y resolver conflictos y, tal vez, nuestro proyecto de paz. ¿Qué tanto conocemos nuestra cultura comunicacional humana? ¿Cómo afecta nuestra cultura comunicacional el tratamiento que damos a los conflictos y a la construcción de paz? ¿Qué debemos aprender en comunicación humana para generar cultura de paz? Son preguntas que intentamos responder a través de la discusión teórica.

La necesidad de cultura de paz parece ser creciente en la misma proporción en que el mundo parece tornarse cada vez más conflictivo y más violento, y en la misma proporción en que la cultura comunicacional humana parece fallar e incrementar su déficit. Problemas de comunicación parecen generar conflictos en una espiral que va dejando saldos negativos e inconformidades personales y sociales producto de procesos no conducidos de modo pacífico. La cultura comunicacional, que debe facilitar el entendimiento y el bienestar, parece ser incomprendida y termina presentando a la comunicación misma como una de las principales causas de los conflictos y, paradójicamente, a la vez, como una de las principales vías para la superación de tales conflictos. Son las personas las que se comunican y las que generan conflictos o los resuelven. Son las personas las que con su comunicación nos llevan a la violencia o la paz.

Blair²⁴, señala tres áreas importantes para la sana comunicación humana: 1) saber comunicarse efectivamente (quienes se expresen adecuadamente tendrán mayor facilidad de ser entendidos) 2) desarrollar una escucha activa (quienes muestran mejor capacidad de escucha podrán entender mejor), y 3) la aceptación de la responsabilidad (quienes permiten las discusiones sobre diferencias, acepten críticas, y actúen como mediadores en los conflictos, podrían tener una mejor comunicación y una mejor aceptación de sus propuestas). Blair concluye recalcando la importancia de la *formación en comunicación*, pues –según resume– muchos de los profesionales que en su campo que son técnicamente competentes, se ven limitados por no tener habilidad para comunicarse efectivamente, generan problemas por no escuchar adecuadamente, y

24 Earl Blair: "Which competencies are most important for safety managers?", p. 28, *Professional Safety Review*, Vol 13, n° 44, Boston, 1999.

no tiene suficiente preparación para aceptar críticas o afrontar conflictos.

Kikoski²⁵ destaca seis micro-destrezas de la comunicación verbal y no verbal fundamentales para el buen entendimiento entre las partes. Las seis micro destrezas son: 1) Manejo de expresiones no verbales de atención relacionadas con el lenguaje corporal, 2) Manejo de preguntas para permitir el flujo de la comunicación 3) Manejo de la paráfrasis, 4) Manejo de emociones y sentimientos que juegan un papel catalizador en la comunicación interpersonal. 5) Manejo del feedback para verificar que lo emitido ha llegado tal como se ha deseado. Y, 6) Manejo de valores como el respeto o la tolerancia.

Sriussadaporn-Charoengam y Jablin²⁶ estudiaron a 483 sujetos de 14 organizaciones diferentes concluyendo que conductas comunicacionales calificadas de competentes estaban siempre asociadas a comportamientos guiados por factores como la cortesía, el tacto y el respeto en la comunicación, a la exhibición de destrezas empáticas y de altos niveles de complejidad en la percepción comunicacional.

Johlke *et al*²⁷ estudiaron en 438 sujetos las prácticas comunicacionales para el manejo de la ambigüedad y los problemas. Concluyeron que el *face-to-face* resultaba clave para reducir los malos entendidos ya que posibilitaba una comunicación personal y humana amplia y rica dinamizando el flujo de la comunicación. *El cara-a-cara* facilitaba la contrastación de mensajes verbales con las expresiones faciales o kinésicas.

La comunicación humana posiblemente sea una de los factores claves más importantes en la vida actual desplazando la atención de lo tangible a lo intangible, pues tal vez nunca antes habíamos

25 John F. Kikoski: "Effective communication in the performance appraisal interview: Face-to-face communication for public managers in the culturally diverse workplace", pp. 301-322, *Public Personnel Management*, Vol 12, n° 28, Washington, 1999.

26 Nongluck Sriussadaporn-Charoengam y Fredric K. Jablin: "An exploratory study of communication competence in the organizations", pp. 382-416, *The Journal of Business Communication*, Vol 14, n° 36, Boston, 1999.

27 Mark Johlke *et al.*: "An integrated model of sales manager's communication practices", pp. 263-277, *Academy of Marketing Science Journal*, Vol 12, n° 20, Los Angeles, California, 2000.

tenido tanta conciencia sobre el papel direccionador de la comunicación sobre todo en el mundo organizado²⁸.

La comunicación en general, y la comunicación humana en particular, se convierten en una fuerza configuradora y reconfiguradora de la vida social y en especial en ambientes educativos y comunitarios, en un catalizador de la violencia y la paz, causa de conflictos y fuente de su resolución. La idea de que la organización determina la comunicación es insuficiente ante la perspectiva de que organización es producto de su cultura comunicacional. Rojas y Arapé²⁹ lo sentencian de esta manera: "Hoy las empresas y organizaciones pueden ser entendidas e interpretadas como una metáfora de su comunicación, de su cultura comunicacional. O que "La empresa es hoy producto de la acción de su cultura comunicacional. Somos nuestra comunicación"³⁰. Esto mismo es aplicable a la construcción de la paz. Nuestra paz no es otra cosa que el producto de nuestra cultura comunicacional, de cómo se comunican los humanos, esta es al menos nuestra teoría.

Barger y Little³¹ nos presentan un estudio sobre la importancia de la cultura del diálogo comunicacional y, dentro de ello, destacan la necesidad de entrenamiento en habilidades comunicacionales para mejorar la vida en comunidad. Conciben al diálogo como una forma libre de comunicación interpersonal y grupal para crear significados comunes. De allí que todo acto comunicacional resulta contingente tanto para el entendimiento como para las formas de relacionarnos.

Isaacs³² lo resume de la siguiente manera: "When we speak together in a dialogue, we are speaking in a way that seeks to contribute one to the other". Diálogo comunicacional implica el entendimiento de la dinámica de la comunicación mediante el re-

28 L. Rojas, E. Arapé y Reinny Beth Torres: "Postmodernidad: Lógicas Organizacionales, Lógicas Tecnológicas", pp. 21-41, *Organizaciones Transcomplejas*, Rigoberto Lanz (Comp.), Proyecto Imposmo / Conicit., 2001.

29 L. Rojas y E. Arapé: "Formación en comunicación y dirección en algunas maestrías en gerencia de empresas", pp. 73-89, *Revista Venezolana de Gerencia.*, Vol 5, n° 3, Maracaibo, Universidad del Zulia, 1998.

30 L. Rojas y E. Arapé: "La Visión y la Comunicación en la Gerencia", pp. 29-59, *Revista Opción*, n° 28, Maracaibo, Universidad del Zulia, 1999.

31 J. K. Barger y Martín Little: "Dialogical Wisdom, Communicative Practice, and Organization Life", pp. 375-397, *Communication Theory*, Vol 12, n° 4, Londres, Sage Press, 2002.

32 W. Isaacs: *Dialogue and the art of thinking together*, N.Y., Currency Press, 1999.

conocimiento de la intervención de cada parte³³; implica el proceso de reconocimiento y construcción de identidades³⁴; de la habilidad para construir mensajes siguiendo los movimientos del otro³⁵; del intercambio sostenido para el aprendizaje, de la contextualización cultural de diálogo para el aprendizaje organizacional, del cultivo de habilidades comunicacionales³⁶; y, entre otros tantos aspectos, la construcción de significados progresivos³⁷.

2. La Comunicación para superar conflictos

El conflicto se asocia a desorden o caos que dificulta el entendimiento comunicacional para el encuentro de las partes, especialmente los humanos que somos quienes integramos las organizaciones. Con frecuencia se plantea como una disyuntiva entre los polos de competencia y de cooperación. El primero acentúa las diferencias mientras el segundo trata de fortalecer los acuerdos. El conflicto relaciona fenómenos humanos y sociales caracterizados por las diferencias entre las partes que requieren ser afrontados y resueltos para facilitar la convivencia. Pueden surgir por diferencias de opiniones, de criterios, de conceptos³⁸; por motivos políticos, religiosos, económicos, sociales, o psicológicos, por diferencias de visiones³⁹, por causas evidentes o difusas, inmediatas o lejanas, causas relevantes o irrelevantes. Pueden tener dimensiones e impactos que van desde lo personal hasta lo internacional. En general, surge cuando una de las partes *piensa, percibe o reconoce* (por efecto comunicacional) que la otra (aunque no esté claramente identificada o no sea plenamente cierta la percepción) atenta o frustra algún área sensible de sus necesidades o expectativas. El conflicto se puede disparar por razones aparentemente objetivas pero es posible vincularlo con aspectos subjetivos o intrapersonales de los actantes, reacciones típicamente humanas.

33 W. Pearce: *Interpersonal Communication: making social worlds*, N.Y., Harper Press, 1994.

34 K. Weick: *Sensemaking in organizations*, California, Sage Press, 1995.

35 J. Shotter: "Inside dialogical realities", pp. 119-132, *Communication Journals*, 132, n° 65, N.J. 2000.

36 J. K. Barger y Martin Little, *Op. cit.*

37 D. Ellis: "Fixing communicative meaning", pp. 514-544, *Communication Research*, n° 22, N.Y., 1995.

38 Eduard Vinyamata (Comp.): *Manual de prevención y resolución de conflictos, conciliación, mediación, negociación*, Madrid, Editorial Ariel, 1999.

39 L. Rojas y E. Arapé: "La Visión y la Comunicación en la Gerencia".

En general, los conflictos son "consecuencias naturales de las interacciones humanas y pueden ser analizados desde múltiples ángulos"⁴⁰. Están relacionados con las emociones, los sentimientos, los valores y las creencias, el pensamiento y la personalidad, y todo aquello que genere singularidad y diferencias entre personas y diversos grupos humanos. Dana⁴¹ destaca la importancia del factor emocional en los conflictos señalando la presencia de: 1) interdependencia entre los involucrados, 2) la culpabilización entre sí, 3) los estados de molestia o disgusto entre los involucrados, y, 4) los comportamientos comunicacionales difusos.

Una explicación de cómo las conversaciones (como forma de comunicación) desenfocadas de la atención sobre lo que el otro comunica pueden generar conflictos, la tenemos en la siguiente cita que tomamos de Rosemberg:

Las conversaciones pierden vitalidad cuando nos desconectamos de los sentimientos y necesidades que generan las palabras y de las peticiones asociadas a dichas necesidades. Es la situación que suele producirse cuando la gente habla sin tener plena conciencia de lo que siente, necesita o pide. En lugar de participar en un intercambio de energía vital con otros seres humanos, tenemos la sensación de habernos convertido en una especie de papeleras dentro de las cuales van a parar las palabras⁴².

La dinámica de los conflictos está determinada por la relación entre los elementos que intervienen en ella. Algunos de los elementos que nuestro estudio teórico y el trabajo de campo previo nos ha permitido destacar son: 1) el objeto y agenda del conflicto, 2) la identidad y fortaleza de los actores, 3) la distancia entre las partes, 4) la urgencia para la resolución, 5) la preparación para resolver conflictos, 6) el diálogo comunicacional en la resolución de conflictos, 7) costos y beneficios de resolver, 8) el contexto o escenarios, 9) los valores y principios de las partes, y, entre otros, 10) las rutas violentas o pacíficas que puedan sucederse.

Los conflictos no resueltos pueden generar espirales de conflictos en lo que podemos denominar meta conflictos. En estas espirales la dinámica se puede expandir desde lo personal hasta lo social, o de un asunto puntual a una agenda complicada. Es lo

40 Elena Granell: "Las Múltiples caras del conflicto en las Organizaciones", pp. 7-11, *Revista Debates*, Vol 2, n° 5, Caracas, IESA, 1999.

41 Daniel Dana: *Adiós a los Conflictos*, México, Mc Graw-Hill, 2001.

42 Marshall Rosemberg: *Comunicación no violenta*, Barcelona, Edit Urano, 2000.

que sucede cuando al creer que está resuelto el conflicto aparece una nueva divergencia, o cuando los conflictos parecen escaparse de las manos, o cuando fuerzas emocionales empañan una interpretación, digamos, más objetiva.

Los conflictos están preñados de comunicación, de complejidades comunicacionales, y es la comunicación la que cataliza los conflictos. Son diversos los problemas de comunicación que se señalan como causas generadoras de conflictos. Por ejemplo: 1) alguna de las partes no tiene clara voluntad o disposición para mantener un diálogo transparente o comprensible, lo que puede ser percibido por la otra provocando la desconfianza; 2) alguna de las partes no tiene una atención focalizada a la escucha o percepción de los mensajes de la otra, lo que puede ser interpretado por la otra como una descortesía o una agresión cultural; 3) alguna de las partes genera ambientes para la incorrecta interpretación bien sea por una transmisión defectuosa o una recepción errónea. En definitiva, sabemos que lo que se transmite no es lo que se percibe y con frecuencia lo percibido puede ser mal interpretado.

La pretensión de la *resolución pacífica de conflictos* (RPC) y de transformación de conflictos (TC) es mucho más que la no violencia física entre las partes a lo largo de los procesos. RPC focaliza el esfuerzo a la construcción de climas de bienestar para las partes mediante la comunicación, la cooperación, y el acuerdo. RPC dirige el esfuerzo comunicacional a la construcción de convivencia, ciudadanía y paz. La transformación del conflicto⁴³ está relacionada con la educación para afrontar conflictos, desde los interpersonales hasta los internacionales, y ayuda a evitar que éstos se disparen hacia el camino de la violencia. Los conflictos no surgen tanto de nuestras deferencias, sino que se potencian con la rigidez con la cual nos aferramos a las diferencias. Esto último revela la necesidad de incrementar nuestra comunicación para acercarnos a las personas y alejarnos de las posiciones.

Siguiendo a Peter y Waterman⁴⁴ en sus estudios sobre empresas exitosas, las salidas y resoluciones exitosas pueden estar relacionadas con la aceptación de ambigüedades, con el manejo de paradojas e incertidumbres, con climas organizacionales de experimentación y búsquedas, con la asunción del riesgo, con el

43 J. Galtung: *Conflict Transformation by Peaceful Means (the Transcend Method)*, Ginebra, UNESCO (DMTP-UNESCO), 2000.

44 Tom Peter y R. Waterman: *En Busca de la Excelencia*, Edit Folio, 1986.

despliegue del potencial creativo, y con la libertad de expresión y comunicación transferida a los actores. Esto nos ratifica la importancia del diálogo como proceso constructor de las relaciones entre personas. Pero diálogo entendido como igualdad de oportunidades, simetría o verdadera vocación de construir con el otro. Lo contrario, es decir, el desequilibrio comunicacional no garantiza lo común. "El diálogo en el que las intenciones del hablante consisten en hablar a otra persona largo y tendido, en sentido didáctico, con el fin de transmitirle su posición o conocimientos sobre una materia, es una forma de diálogo que difícilmente llevará a una idea nueva"⁴⁵. Una comunicación desbalanceada puede experimentarse tanto en las relaciones interpersonales como en la familia, el trabajo o el ejercicio del gobierno.

Existen diversas estrategias que ayudan a la resolución pacífica del conflicto: 1) la mediación, 2) el arbitraje, 3) la negociación, 4) facilitación, y 5) la conciliación. Algunas de estas formas son reconocidas y practicadas sin academicismo por ciudadanos y muy especialmente por estudiantes. Algunas personas en conflicto pueden buscar a un tercero bien para la intermediación, o bien para que resuelva si ellos no saben o no pueden llegar a acuerdos. Otras propician la intervención de terceros bien como lobby de facilitación o bien para arreglar la conciliación de un acuerdo. Sin embargo, pareciera que algunas personas no tienen gran habilidad para conducir las diversas negociaciones interpersonales a las que día a día se enfrenta. Tal vez esto se pueda deber a que existen diversos problemas de sincronización comunicacional cuando se trata de negociaciones y de conflictos, o se pueda deber a una comunicación humana no lo suficientemente educada.

Aprender a comunicarse correctamente puede facilitar la conducción de conflictos pues ayuda a la autoafirmación: "La mediación, como estructura de reconocimiento y revalorización de las personas, contribuye al fortalecimiento de quien participa en ella"⁴⁶. Sin embargo, hay que recalcar que saber comunicarse no es el flujo unidireccional. Como lo hemos planteado, la comunicación está soportada en el diálogo complejo: "El diálogo en el que las intenciones del hablante consisten en hablar a otra persona largo y tendido, en sentido didáctico, con el fin de transmitirle su posición

45 A. Brockbank y L. McGill: *Aprendizaje Reflexivo en la Educación Superior*, Madrid, Edit Murata, 2002.

46 Mari Carme Boqué: *Cultura de mediación y cambio social*, Barcelona, Edit Gedisa, 2003.

o conocimientos sobre una materia, es una forma de diálogo que difícilmente llevará a una idea nueva⁴⁷.

3. *Construyendo la cultura de paz*

El asunto de la paz no es problema lejano en espacio y tiempo, es un asunto próximo y urgente. Es un tema que ha incrementado su interés a nivel mundial en los últimos años motivado al cambio de conciencia sobre la convivencia. Una perspectiva básica la tenemos de la UNESCO: "La paz no puede consistir tan sólo en la ausencia de un conflicto armado sino que supone principalmente un proceso de progreso, justicia, y respeto mutuo..."⁴⁸ Así la ausencia de paz está determinada por al menos tres tipos de violencias: la directa (agresiones personales, terrorismo, guerra), la estructural (pobreza, injusticia, desempleo), y la cultural (ideologías, campañas, creencias). Galtung⁴⁹ explica que la construcción de la paz está sostenida por el siguiente trípode: reconstrucción, resolución y reconciliación. Reconstrucción para solventar los saldos de la violencia directa; la resolución para acordar las salidas a los saldos dejados por la violencia estructural, y la reconciliación para reestablecer el diálogo y el entendimiento necesario para alimentar la paz.

La paz puede estar relacionada con el respeto a la dignidad humana, con la seguridad común, con la convivencia, la justicia y el bienestar, y con el sentido general de preservación de lo humano y de lo social. No es fácil ponernos de acuerdo sobre lo que es paz. Siguiendo a Aguiar⁵⁰ "...lo verificable, más allá del fenómeno manifiesto de conflictividad presente en todos los espacios y tiempos de la Historia de los Hombres, es la ausencia de un criterio intercultural acerca de la paz y de su consolidación".

Es una perspectiva difícil de captar cuando aún no se está en guerra o violencia declarada. Sin embargo, la preocupación ciu-

47 A. Brockbank, y L. McGill: *Aprendizaje reflexivo en la educación superior*, Madrid, Edic. Murata, 2002.

48 UNESCO: "Recommendation on Concerning Education for International Understanding, Cooperation and Peace", *General Conference*, 18 Meeting, Paris, 1974.

49 J. Galtung: *Tras la violencia, 3R, Reconstrucción, Reconciliación y Resolución, Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*, Gernica, Bilbao, Edit Gogoratz, 1998.

50 Asdrúbal Aguiar: "Perfiles éticos y normativos del derecho humano a la paz", *Cultura de Paz y Derechos Humanos*, Edic. UCAB, Caracas, 2000.

dadana por la seguridad, los problemas de injusticia, el hambre y la violencia, el autoritarismo, la corrupción y la impunidad, crean estados de tensión social, en los que diversos grupos de personas demandan paz. Estos estados pueden alterar la comunicación humana que sin educación pueden incrementar la violencia. Esto contrasta con dos aspectos: 1) los rasgos recurrentes de comportamientos agresivos, coercitivos, o de abusos de poder para resolver los problemas a la fuerza, alejados del diálogo comunicacional, tal vez por la frustración y la desesperanza de no saber y no poder actuar de otra manera, y 2) la utilización creciente del discurso de diálogo y de la paz por parte de grupos autoritarios o violentos como argumento para persuadir a sus seguidores respecto las ideas políticas, lo que puede verificarse tanto en personalidades, grupos armados (guerrillas) como en gobiernos. Con toda seguridad tenemos más información psicológica para competir (agresivamente) por el éxito a cualquier precio que formación cultural para saber dialogar.

Los conflictos y la violencia son la contraparte de la paz. A mayor violencia y mayor tensión de conflictos mayor parece la necesidad de cultura de paz, de construir paz. También, a mayor dificultad comunicacional pareciera incrementarse la propensión al conflicto. Por ello, también, la educación en comunicación para la paz es una misión que abarca lo humano y personal, lo grupal y lo social; lo local, lo nacional y lo global. Un proyecto sin fin para la construcción de futuros orientados hacia el entendimiento, el bienestar y la justicia, proyecto complejo y multidimensional. Pero educación para la paz implica investigación científica y educación de alto nivel, educación alejada de los esquemas *escuchativos y repetitivos*, investigación alejada de la espectacularidad (ruido y bochinche cuando no es bien entendida). Por cierto que los espectáculos pueden ser útiles y de alto impacto comunicacional para la paz, con contribuciones poco estudiadas, como el reciente Concierto de la Paz sin Fronteras celebrado a comienzos de marzo 2008 en la frontera colombo venezolana como reacción a la tensión política entre los dos países. El evento fue promovido por artistas sin intervención de personeros políticos celebrado en el lecho del río fronterizo, con el puente internacional como tarima. Fue un espectáculo al que asistieron cerca de 100 mil personas para ver, al calor del medio día, a los cantantes que participaron: Juanes y Carlos Vives (de Colombia), Miguel Bosé y Alejandro Sanz (de España) Montaner (de Venezuela), y Fernández (de Ecuador); más la presencia virtual de un gran número de cantantes que no pu-

dieron asistir, pero que estuvieron presentes con la convocatoria a la Paz sin Fronteras. Esto, como las marchas internacionales, son contribuciones de alto valor comunicacional pero pertenecer a otro modo de actuar que no estudiamos, por los momentos, en nuestro proyecto.

En el marco del trabajo por la Paz podemos estar relativamente alejados de los escenarios de violencia pero nunca estamos exentos de sus efectos. Los conflictos de la comunidad, o entre éstas y los gobernantes, las crisis políticas internas de un país, o los conflictos bi o multinacionales, los problemas de justicia y de bienestar, el terrorismo, los secuestros, la delincuencia, el desempleo y el hambre, la violencia verbal doméstica o pública, la agresividad comunicacional, o los conflictos armados internacionales, son asuntos que nos afectan y comprometen la paz. Tal vez, parte del asunto es que no nos percatamos que el incremento de estos problemas cotidianos genera una violencia sutil de la que apenas nos quejamos pero que poco vinculamos con la necesidad creciente de paz. Posiblemente para muchos el error está en asociar la paz como consecuencia de grandes conflictos violentos.

La paz es un asunto de la vida cotidiana aun cuando todavía no estemos inmersos en grande movimientos de violencia⁵¹. Es un problema cultural, comunicacional, de política pública, de bioética, de supervivencia que para su impulsión debe implicar a todos los ciudadanos recuperando la cotidianidad, la palabra y el diálogo: "para lograrlo se deben incentivar todas las formas de expresión desde lo local"⁵².

Hutchinson (1986) señala que la preocupación por la paz puede ser tan antigua como la institución de la guerra. Dos autores reportan dos grandes tradiciones históricas de preparación para la paz: la preocupación por el desarrollo personal⁵³ y la del entendimiento⁵⁴.

Existen diversas perspectivas para abordar la paz: 1) paz como espiritualidad, 2) paz como tranquilidad personal, 3) paz como

51 Rojas Luis, Durante R. y Arapé E., *Op. cit.*

52 Armando Aguilera: "La secuelas emocionales del conflicto armado para una política pública de paz", pp. 11-37, *Revista Convergencia*, n° 31, Toluca, Universidad Autónoma del Estado de México, 2002.

53 T. Roszak: *Persona/Planeta*, Edit Kairós, Barcelona, 1985.

54 D. Heater: *Peace through Education*, Londres, Brighton Fal Press, 1985.

empatía y cooperación interpersonal, 4) paz como consecuencia de la resolución de conflictos, 5) paz como bienestar ciudadano, 6) paz como abolición de las autoridades abusivas, 7) paz como orden internacional, 8) paz por disuasión e intervención armada. Galtung (1976), por ejemplo, señala los cinco grandes valores que son necesarios desarrollar ante cada una de las cinco causas que él señala como ausencia de paz. Causas y valores: 1) Violencia y Guerra / Cultura de la no violencia, 2) Desigualdad / Bienestar económico, 3) Injusticia / Justicia social, 4) Daños ambientales / Cultura de protección ecológica, y 5) Exclusión / Participación Ciudadana.

También existen barreras para el desarrollo de cultura de paz. Por ejemplo: señalar a la paz como un proyecto inalcanzable o utópico; magnificar la descoordinación de esfuerzos entre medios de comunicación, educación, justicia social y participación ciudadana; ambición y concentración de poder, trastornos de personalidad de líderes, asociación de la agresividad como inevitable a la convivencia, dificultad de desarme de la población civil, ausencia de educación en materia de paz. Ante el peso de las barreras se pueden señalar al menos cinco líneas de acción: 1) incremento de la afirmación personal para el desarrollo de la autoestima; 2) cultura del diálogo comunicacional para propiciar el entendimiento, 3) educación para el tratamiento pacífico de conflictos, 4) sentido de ayuda para cooperación, y 5) sentido de convivencia para la construcción de la ciudadanía y el desarrollo de la interculturalidad y aceptación de la diversidad.

El desarrollo de la paz está altamente vinculado al de ciudadanía. A mayor participación y protagonismo, mayor pluralidad, mayor respeto y mayor aceptación. Boqué⁵⁵ lo sintetiza de esta manera: "El verdadero nudo gordiano de la convivencia que no supervivencia radica en los principios de comprensividad, pluralidad y participación." Paz y ciudadanía forman parte de un mismo proyecto mundial que afecta nuestras vidas cotidianas en un mundo global en la que nada nos es ajeno. Implica una profundización en la crítica, análisis y transformación de diversas órbitas como el trabajo o la educación. Trabajo y educación como centros de la vida. "La ciudadanía es la crítica de la socializaciones posibles, de la misma manera que la ética es una crítica de las morales

55 Mari Carme Boqué: *Cultura de mediación y cambio social*, Barcelona, Edit Gedisa, 2003.

posibles"⁵⁶. Al final de cuentas, es la persona humana la constructora de la comunicación y la paz. Y es en ella donde debemos acrecentar nuestro estudio y nuestros planes de formación.

4. A modo de conclusiones

¿Qué tenemos claro con esta exploración y discusión teórica? Varios puntos que a la vez pueden ser rutas para futuras investigaciones: 1) Las demandas de paz pueden estar en proporción directa al crecimiento de la violencia, 2) las diferentes formas de violencia pueden estar en proporción directa al manejo inadecuado de conflictos, 3) el manejo inadecuado de conflictos puede estar en proporción directa a nuestra preparación comunicacional, 4) la cultura comunicacional puede estar en proporción directa con nuestra educación en comunicación, 5) nuestra educación en comunicación puede ser clave para la construcción de la paz, 6) la educación en comunicación requiere visiones amplias y complejas, y 7) la comprensión de la paz requiere visiones amplias y complejas.

En general, el estudio de Comunicación y Cultura de Paz constituye un reto epistemológico y metodológico, y educativo, si queremos evitar contribuciones simplistas y mecanicistas que pueden no dar resultados.

5. Agenda Pendiente

Los investigadores consideran pertinente continuar la investigación teórica para ampliar la comprensión del tema y sus aplicaciones prácticas. Los puntos que se han reseñado como conclusión serán los puntos de partida para futuras investigaciones. Del mismo modo programan el estudio con aplicaciones prácticas sobre grupos de estudiantes o sectores de interés con el objeto de explorar cómo las personas perciben la comunicación y sus relaciones con la construcción de paz, cómo las personas son capaces de autoconstruirse a partir de la reflexión teórica, y cómo las personas pueden contribuir desde su experiencia humana a mejorar la comunicación y redireccionarla hacia la cultura de paz.

⁵⁶ Carlos Cullen: *Autonomía moral, participación democrática y cuidado del otro*, Buenos Aires, Edit. Novedades Educativas, 1999.