

Comunicación noviolenta en situación de conflictos interpersonales: diseño de una escala reflexiva

Nonviolent Communication at interpersonal conflict: A design of a reflexive scale

CARMEN CASTILLO ROCHA

Universidad Autónoma de Yucatán
chaak.ek@gmail.com

MARCELA MONTERO MENDOZA

Universidad Modelo
marcela@modelo.edu.mx

Resumen

En este artículo consideramos al conflicto como un proceso interactivo en un contexto determinado susceptible de transformación (Lederach, 2007); explica la relación entre los conflictos y la cultura de paz y enfatiza el papel de la comunicación en esa transformación, particularmente bajo la propuesta de Marshall Rosenberg respecto de la Comunicación noviolenta. En ese marco, el objetivo de la presente investigación fue explorar las reflexiones generadas en jóvenes universitarios a partir de la resolución de Escala de Estrategias Comunicativas ante Situaciones de Conflicto (ECSC). El instrumento fue resuelto por jóvenes universitarios de Yucatán, México, y sus reflexiones nos permitieron observar que sus dificultades para avanzar hacia una solución transformadora de conflictos están relacionadas con el control de sus emociones.

Palabras clave: comunicación interpersonal, transformación de conflictos, jóvenes, Comunicación Noviolenta

Abstract

In this paper, we consider conflict as an interactive process in a specific context capable of transformation (Lederach, 2007). We start explaining the relationship between conflict and the culture of peace, emphasizing the role of communication in this transformation, particularly under Marshall Rosenberg's proposal regarding Nonviolent Communication. In this framework, the objective of this research was to explore the personal reflection of youth people after they resolve the Scale of Communication Strategies in Conflict Situations (ECSC). University students from Yucatan, Mexico resolve the ECSC and their reflections allowed us to observe that mostly their emotional control is the one that is related to their difficulties in moving towards a transformative solution to interpersonal conflict.

Keywords: Interpersonal Communication, Conflict Transformation, Youth, Nonviolent Communication

1. Introducción

Cuando se habla y piensa en la paz, emergen diversos sentidos y perspectivas. Esto se debe a que es imposible trazar una dirección lineal sobre este concepto y, sin embargo, este abanico de visiones y enfoques brindan a su vez, una integralidad que favorece la apreciación, el análisis de las realidades, la comprensión de los procesos que vivimos en la construcción de culturas tanto de violencia como de paz.

Una buena parte de las referencias sobre la paz se han hecho con relación a estudios de guerra, de crisis y para evitar la violencia y favorecer los acuerdos y negociaciones. Esta es la que se denomina paz negativa que según Johan Galtung (2003) es una concepción que ha predominado en occidente y que se refiere a la paz por ausencia de guerra o de violencia directa, ya sea entre grupos o naciones. Este enfoque reduccionista define la paz por lo que no es. Sin embargo, el enfoque más amplio e integrador es la paz en el humanismo, en la ética y los valores, en los procesos educativos y las habilidades para la convivencia y la transformación de conflictos. Como aspiración, necesidad y derecho humano, la paz es una condición indispensable para que puedan transformarse los conflictos de forma creativa y responsable. Desde el enfoque positivo del humanismo, se reconoce que cada ser humano es capaz de hacer elecciones conscientes y eficientes siguiendo su propia experiencia, en el marco de un ambiente de seguridad, confianza y respeto.

De acuerdo a Galtung (2003), la paz positiva se refiere a la presencia de un estado armónico, duradero y de procesos dinámicos que promueven la cultura de paz. Supone un nivel elevado de justicia e igualdad. Para Martínez Guzmán (2001), la paz positiva está relacionada con el desarrollo de competencias

humanas y satisfacción de las necesidades. Desde esta perspectiva, la paz se relaciona también con la tranquilidad interior, el equilibrio con el cosmos y la armonía colectiva que incide en lo social y en lo político.

Así, pensando en la paz como un recurso para la regulación o transformación de los conflictos, podemos imaginar la posibilidad de su alcance. Esta perspectiva humanista conlleva la aceptación del conflicto como un hecho cotidiano en nuestras vidas, cuya presencia es inevitable y es continua, pues los conflictos son también una energía que impulsa al cambio y una oportunidad de construcción de alternativas que superen condiciones de desequilibrio.

Esta agenda en los estudios de paz, es también una alta preocupación a nivel global que ha trascendido dando lugar a las visiones humanistas, realistas, positivas y holísticas. Descifrar su sentido y esencia es una tarea de la que se han apropiado una gran variedad de culturas, filosofías y religiones, y se ha expresado en una diversidad de formas de vivir la paz y de construcción de identidades utópicas y realistas.

La paz no es perfecta afirma Francisco Muñoz (2001), más que un concepto abstracto que se sueña, al contrario, se vive, se trabaja en el día, se cuestiona, es un proceso permanente dinámico y cambiante, positivo y participativo, que parte del autocompromiso. En esa imperfección que también es propia del género humano, es posible reconocer a las personas como actores inmersos en procesos dinámicos e inacabados y a su vez ligados a la incertidumbre y la complejidad del universo (Muñoz, 2001). Es posible apreciar las experiencias y espacios en los que los conflictos se regulan pacíficamente, satisfacen las necesidades e incluso gestionan formas pacíficas para las controversias que conducen a

convivir con nuevos conflictos y formas de violencia.

Checa Hidalgo (2014) describe la trayectoria histórica de los estudios de paz a partir de la primera guerra mundial, cuya evolución ha sido reflejo de las preocupaciones existentes en la sociedad internacional. En su análisis identifica algunos elementos notables, como lo ha sido el acercarse a la promoción de paz a través del estudio de la violencia. Destaca la necesidad de un abordaje interdisciplinario, el tema de la gestión no violenta de conflictos, la relevancia de las aproximaciones globales, holísticas y multiculturales, el compromiso normativo de las tareas analíticas, y en ese camino, la necesidad de una ciencia aplicada.

En cuanto a la gestión noviolenta de conflictos Checa Hidalgo identifica tres grandes enfoques: la regulación de conflictos, la resolución de conflictos, y la transformación de conflictos, es este último, el enfoque de transformación de conflictos desde la perspectiva de Lederach, donde se enmarca la investigación que aquí se describe, que ha tenido como objetivo explorar las reflexiones que emergen en jóvenes universitarios a partir de la resolución de la Escala de Estrategias Comunicativas ante Situaciones de Conflicto (ECSC) respecto de las dificultades que enfrentan al verse inmersos en conflictos interpersonales.

Si bien la investigación se centró en el diseño y aplicación de un instrumento del que pueden obtenerse datos cuantitativos, conviene considerar que toda observación (incluida la auto-observación), tiene un componente reactivo; en este sentido el instrumento fue diseñado para conformar un eje para la auto-exploración y reflexión respecto de cómo se construye la comunicación interpersonal en situación de conflicto. La escala que aquí se describe y analiza, no se diseñó para evaluar y juzgar el comportamiento de otras personas,

sino para ayudarnos a mirar y reflexionar sobre nuestras estrategias comunicativas y, con ello, comenzarnos a preguntar si hay opción de mejoría.

Bajo este panorama, se exponen a continuación los conceptos e ideas que sirvieron de marco a la construcción de esta investigación, enfatizando la manera en como entendemos el conflicto en el marco de la cultura de paz. Posteriormente hacemos énfasis en la importancia de la comunicación, particularmente en situación de conflictos interpersonales, con especial atención a la propuesta de comunicación noviolenta de Marshall Rosenberg.

A la integración de conceptos le sigue la construcción metodológica que describe la manera en que se diseñó el instrumento y el proceso de resolución en el que participaron jóvenes estudiantes. Luego se muestran los resultados divididos en dos campos: cuantitativo y cualitativo, con énfasis en las reflexiones que hicieron los jóvenes al terminar de resolver el instrumento.

2. La cultura de paz y la transformación de conflictos

Los conflictos en nuestra vida son un hecho cotidiano. Su presencia es inevitable y continua, afectan diversos aspectos de nuestra vida; desde las relaciones sociales e interpersonales, hasta los vínculos con la naturaleza y el entorno. Hay quienes ven al conflicto como un proceso disfuncional de los sistemas sociales, cuando, ya se sabe, que no necesariamente es así.

El análisis del conflicto social tiene diversos enfoques según se aborde desde la comunicación, la percepción, la socialización o el comportamiento. Existe una amplitud de teorías y estudios sobre los conflictos personales, interpersonales, los conflictos

nacionales, internacionales y bélicos. De acuerdo a Lederach (2007), el conflicto es un proceso interactivo que se da en un contexto determinado. Es una construcción social, una creación humana, y puede ser positivo o negativo, según como se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado por las mismas partes; suele ser producto de un antagonismo o incompatibilidad entre dos o más partes y se expresa en una insatisfacción o desacuerdo sobre cosas diversas.

Desde un enfoque negativo, se ha visto al conflicto como una amenaza, una confrontación, un choque, un combate o una lucha. De ahí que se desarrollan estrategias y tácticas para enfrentarlo y resolverlo, donde la gran mayoría de las veces, prevalece la desigualdad y la violencia. En la resolución negativa de los conflictos están presentes la competencia, la evasión del conflicto, la acomodación y cesión de alguna de las partes o la negociación desigual, entre otros. Es claro que en este tipo de resolución se defiendan los propios intereses, se anule al otro, se aliente la desconfianza, se produzca un daño y se generen procesos destructivos. A consecuencia de ello, el conflicto permanecerá y evolucionará tomando nuevas formas y produciendo nuevas consecuencias negativas.

Siguiendo las ideas de Lederach (2007) y Galtung (2003), entendemos al conflicto desde una visión transformadora, positiva y autorregulada. Es decir, consideramos que todos los seres humanos podemos desarrollar las competencias para regular los conflictos y que es posible realizar estos procesos con mecanismos y medios positivos y enriquecedores en un marco de no violencia. Merece aquí una pausa para explicar la “no violencia” desde los estudios de paz.

El término “no-violencia” (con un guion) procede de la traducción del vocablo hindú

ahimsa usado por Gandhi a inicios de su liderazgo político. Esta palabra señala una actitud compasiva con el otro que implica el abstenerse de infringir daño, dolor físico o emocional. Pero la práctica política de Gandhi caminó más allá del ahimsa, pues se extendió a la reivindicación de la dignidad humana a través de una serie de acciones entre las que se encuentra la resistencia pacífica. La reflexión sobre esta práctica llevo a Gandhi a acuñar la palabra satyagraha para señalar con ello una forma de oposición a la violencia apuntalada en la no-cooperación, la resistencia y la franca desobediencia política a favor de la verdad y la dignidad humana.

Esta praxis gandhiana nutre al neologismo “no violencia” que a decir de López Martínez (2015) pudiera ser atribuido a Aldo Capitini quien, a más de distanciarse del concepto de violencia, pretende dar al neologismo un énfasis humanista señalando una apertura espiritual hacia las relaciones humanas conflictivas. En esta línea, la no violencia, a decir de López, no solo es una renuncia a la violencia, sino un programa ético, político, económico, social, humanista y abierto, que conduce hacia la emancipación en miras a reducir el sufrimiento humano. El autor identifica como valores fundamentales de esta no violencia el rechazo a matar, la búsqueda de la verdad, el diálogo y la escucha activa, los modos de pensamiento alternativos y creativos. En este camino, continúa López, la no violencia es, entre otras cosas, una ruta de introspección personal que implica avanzar en el conocimiento, la conciencia y el manejo de sí mismo.

Para Muñoz y López (2000) la no violencia implica una táctica y estrategia social y política, una forma de presión social liberadora y creativa cuyo fundamento se encuentra en la confianza y la certidumbre, en las capacidades de razonamiento, persuasión y

entendimiento; en la demostración de una ética de la convicción; en la instrucción con el ejemplo; en revelar de forma sincera las necesidades y expectativas; en escuchar y comunicarse profundamente con los demás; en la acción y práctica continua para la transformación y descubrimiento de las formas de cambio social y la resolución de conflictos

Desde la cultura para la paz, la transformación de conflictos requiere de ciertos elementos fundamentales como son la cooperación, la empatía, la comunicación no violenta. Estos elementos generan un cambio de percepción del conflicto ya que no se confrontan desde estructuras de poder destructivas. Lederach aprecia el conflicto como parte cotidiana de las relaciones humanas y como motor de cambio, y sostiene que el concepto de transformación de conflictos está relacionado con los cambios constructivos en el proceso de resolución.

A diferencia de la gestión y la negociación de conflictos (conceptos más relacionados a la regulación, al ámbito empresarial y enfocados a intereses y a la defensa del poder) la teoría de transformación de conflictos emana de los principios de la cultura de paz, considera las características positivas, las habilidades pacífico-críticas como la habilidad para enfrentar los conflictos con procesos y herramientas que no sean destructivos y con la finalidad de crear aprendizaje y favorecer la creatividad, el diálogo, la empatía, el intercambio, la comunicación no violenta, la cooperación, entre otros.

De acuerdo con Paris (2009), junto con el reconocimiento, el empoderamiento, la responsabilidad y los sentimientos que, son los rasgos más importantes de la transformación de conflictos, la comunicación juega un papel esencial en ello, pues no es sino a partir del diálogo, que se puede llegar a la reconciliación

y a la reconstrucción de las relaciones humanas.

2.1 La comunicación en la gestión de los conflictos

La capacidad de manejar los conflictos se relaciona también con la calidad de nuestras relaciones interpersonales. Puede ser que nuestras relaciones estén orientadas por el genuino interés en la otra persona, a lo que Habermas (2002) llama "acción comunicativa", o bien se orienten hacia metas con independencia de los interlocutores, y donde éstos se vuelven solamente medios para conseguir determinados propósitos, a lo que Habermas llama "acción instrumental". El optar por la acción comunicativa implica el reconocimiento de los derechos y las responsabilidades de cada uno de los interlocutores, es decir, de la comprensión de la situación relacional entre ambos desde una perspectiva de derechos humanos, cuestión que representa un primer reto cognitivo y actitudinal para la solución de conflictos.

Los conflictos pueden surgir aun cuando se reconozca en la contraparte su cualidad como ser humano pleno de derechos, y aún con las mejores intenciones y con un genuino interés por la contraparte; la situación se resuelve pobremente, o incluso se agudiza, cuando existe un déficit en las habilidades de comunicación entre uno o ambos individuos. Según Canary (2003), las personas que carecen de habilidades comunicativas expresan comportamientos más agresivos y abusivos al momento de externar sus puntos de vista. Este autor propone un modelo de comportamiento estratégico para el manejo de conflictos que involucra el identificar los instigadores del conflicto, como son la frustración, el resentimiento, el odio, los celos, el reproche, la tristeza, el dolor, el estrés, el miedo; también

pueden ser cuestiones relativas al manejo de la identidad, la sensación de injusticia, la sensación de incompetencia, y algunas otras predisposiciones y respuestas automáticas aprendidas.

Los conflictos también se generan a partir de factores que no dependen tanto de la interacción y las circunstancias, sino de cuestiones relativas a las características individuales que definen al yo, como son el autocontrol, la autoestima, la autoeficacia, la autoconfianza y el autoconocimiento. Por otro lado, pueden ser instigadores de conflicto interpretaciones respecto del comportamiento de la otra persona (es decir, los procesos de atribución), las coincidencias o divergencias en cuanto a las metas de los actores del conflicto; y, concretamente, en cuestión de comunicación, la manera en que el mensaje es producido, la manera en que el mensaje es respondido y la manifestación de algún tipo de retroalimentación.

En consideración a lo previo Gustafson y Canary (en Canary, 2009) diseñaron un taller de solución de conflictos para entrenar a las personas en tácticas específicas. Estas tácticas se centraban en el elemento comunicativo, particularmente en la producción de mensajes. Estos autores comentan que en situación de conflictos interpersonales las personas eligen dos ejes polares de estrategias comunicativas. El primero tiene que ver con colaborar o competir; el segundo tiene que ver con afrontar el conflicto o evadirlo.

En cuanto al eje de colaboración o competencia, se ponen en acción actitudes que tienden, en uno de sus extremos, a posicionarse por encima de la contraparte para sacar la mayor ventaja posible respecto de la situación de conflicto, desatendiendo los intereses de la otra persona. En el otro extremo la actitud está centrada en el equilibrio, tratando de que sean atendidas las necesidades de las dos partes.

El segundo eje (afrontamiento o evasión) va de la voluntad de explicitar el problema y asumirlo, al extremo de dejar cosas implícitas para tratar de evadir cualquier confrontación. De un lado, la actitud tiene que ver con involucrarse de lleno en el conflicto y empujar para su solución (ya sea de manera competitiva o cooperativa), y en el otro, es posible evadir tanto la competencia como la colaboración, inmovilizando la solución, o bien cediendo la voluntad a la contraparte, lo cual no necesariamente implica que el conflicto desaparezca, solo se pospone. Sin embargo, para la transformación de un conflicto en el sentido planteado por Lederach, es indispensable que el conflicto se asuma sin negar los intereses ni la participación de los involucrados, y que éstos desarrollen una actitud colaborativa.

Kenneth H. Gerger (2000) en un texto titulado “Hacia un vocabulario para el diálogo transformador” señala que “Muchos de los obstáculos importantes para el diálogo transformador residen en nuestras tradiciones de intercambio; por ejemplo, en nuestros presupuestos sobre una verdad única, una lógica universal, o el ganar y el perder” (Gerger, 2000: 53). Esos intercambios situados en la competencia conducen a la derrota de alguno de los contrincantes, en cambio, cuando el intercambio se sitúa en la colaboración, el conflicto conduce al enriquecimiento de ambos.

Detrás de esto se observa una situación de poder que quizá alguno de los actores considera más importante que el conflicto manifiesto que generó la disputa. Gerger escribe:

Cuando yo me sitúo en la posición del virtuoso y el omnisapiente, te sitúo a ti en la del ser imperfecto sometido a mi enjuiciamiento y te construyo como

objeto de escarnio, como sujeto de enmienda, mientras que yo sigo siendo elogiado y poderoso. De este modo te enajeno de mí (Gerger, 2000: 54).

En esta situación, las prácticas culturales occidentales atribuyen "la culpa" al menos empoderado y se señala que el "vencido" debe sentir vergüenza y pedir disculpa, pagar condena o subsanar los males productos del conflicto. Esto, continúa el autor, sabotea el diálogo transformador e inhibe la "responsabilidad relacional". Un conflicto manejado en esta tesitura no tiene como centro al argumento mismo del conflicto, sino a la relación entre los interlocutores. Por ello, este autor recuerda que somos responsables de la relación que tenemos con la otra persona más allá de los argumentos discursivos que se ponen en juego: la tendencia a atribuir culpas, dice, debe ser descartada por improcedente. No obstante, continuamos nosotras, las instituciones nacionales o internacionales encargadas de dirimir conflictos, están estructuradas para identificar culpables y dictar sentencias, invisibilizando así cualquier "responsabilidad relacional".

Viene al caso el recordar aquí la Teoría de la Comunicación Humana, aquella propuesta de Paul Watzlawick y sus colaboradores (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1985: 52) en lo que ha dado en llamarse el segundo axioma de la comunicación de la Escuela de Palo Alto: "toda comunicación implica un compromiso y, por ende, define la relación", es decir, no solo se trata de información que se mueve sino que, detrás de un ejercicio comunicativo, hay la expectativa de una correspondencia en el deseo de comunicar, y en ello, define la relación entre los hablantes. Esta relación puede construirse a partir de la igualdad o de la desigualdad, según el ejercicio de poder que vincule a los

comunicantes y que es definido por ellos mismos.

La relación clasifica e interpreta a la información desde donde se enuncia y desde donde se recibe; todo aquello que decimos, lo decimos y lo interpretamos en el marco de cómo entendemos la relación con la otra persona. Si consideramos al otro como igual, ya sea amigo o enemigo; o como diferente, superior o inferior, el sentido que pueden tomar las mismísimas palabras puede ser muy diverso, y la carga afectiva que conlleva también.

La afectividad es el siguiente tema, y se construye a partir de los elementos metacomunicativos que organizan la información. Un mismo saludo, con una misma información, puede ser emitido de una manera hostil o de una manera benevolente según los contenidos paralingüísticos que acompañen a las palabras (tono de voz, gestos faciales y corporales, etc.). Los aspectos afectivos, como los emocionales, acompañan toda comunicación directa, y pueden facilitar u obstaculizar notablemente la solución de los conflictos.

Los autores exponen que estas dualidades en la comunicación (lingüística, paralingüística; de contenido, de relación) conducen a paradojas, a la posibilidad de que, en un mismo acto comunicativo, se presenten dos o más mensajes que pueden ser contradictorios; esto conduce a uno de los comunicantes a una situación perturbadora; a un bloqueo o conflicto emocional. Ejemplo de esta forma de comunicación es el sarcasmo, que con apariencia inocente puede estar formulado para culpar o intimidar a quien recibe la comunicación.

La solución que proponen los autores a la paradoja es la "metacomunicación," es decir, la posibilidad que tenemos de reflexionar y generar un discurso sobre la comunicación

misma, desenmascarando la burla, la broma o el sarcasmo. En la comunicación pueden hacerse explícitas las contradicciones en los mensajes, pero también las situaciones de poder o inequidad que ligan a los comunicantes.

Una de las estrategias metacomunicativas más importantes tiene que ver con obtener la confirmación respecto de lo que se quiere comunicar. La metacomunicación puede desactivar el efecto de la paradoja. En este sentido las preguntas directas, la paráfrasis y el intercambio de papeles (Borisoff y Victor, 2008) resultan clarificadores importantes.

La elección de estrategias comunicativas puede, entonces, conducir a la perturbación y a la parálisis, o bien al entendimiento y acuerdo mutuo, quizá por ello es que Dora Fierd (2000: 31) señala que el lenguaje, más allá de representar al mundo, lo construye, lo “convoca a ser”. En este sentido, la comunicación es la construcción de mundos humanos, y no la mera transmisión de información, lo que resulta esencial en un proceso de gestión de conflictos. Cada acto comunicativo puede hacer más probables y posibles algunas cosas y menos posible otras; puede hacer mejores o peores futuros.

2.2. La comunicación noviolenta

A lo largo de la vida vamos aprendiendo quiénes somos y cómo nos posicionamos ante el mundo, desarrollamos habilidades que nos permiten sobrevivir a partir de la interacción con otras personas; aprendemos a comunicarnos. Para poder entendernos, empleamos una serie de recursos de los cuales podemos, o no, ser conscientes. La interacción es indispensable en este camino para poder expresar nuestros deseos, sentirnos escuchados y comprendidos y, sin embargo, la complejidad de las relaciones humanas cotidianas, nos

dificultan hacer consciente nuestro propio comportamiento en situación de comunicación y observar nuestros aciertos y dificultades. Es por ello que los conflictos representan una oportunidad donde, como en toda crisis, emergen elementos que se encontraban subsumidos. Los conflictos nos permiten enfrentarnos a la oportunidad de mirar al otro y de vernos en situación de comunicación, para lo cual es indispensable, también, la mirada del otro.

Podemos hacernos conscientes de que la comunicación funciona a partir de signos en el comportamiento de nuestros interlocutores que van más allá de las palabras; signos que señalan las torpezas, desventajas o dificultades de él o ella, pero también de nosotros mismos; frecuentemente permiten observar los prejuicios que tenemos ocultos.

En el intercambio, es posible vernos a nosotros mismos con nuestras habilidades comunicativas a través de la mirada del otro. Ello entraña una serie de aspectos que confrontan principalmente al autoconcepto que hemos construido. El autoconcepto funciona como un caparazón que vamos engrosando a lo largo de la vida para proteger nuestra autoestima de juicios y críticas indeseables; su rigor, frecuentemente impide vivir la experiencia de la comunicación con confianza y autenticidad. En situación de comunicación, la falta de reconocimiento o el rechazo confrontan al autoconcepto, y pueden conducir a reacciones de rabia, dolor y miedo, y estas emociones incómodas pueden ser negadas persistentemente a la conciencia obstaculizando, en consecuencia, a la comunicación misma.

La cultura moderna ha sobrevalorado la racionalidad y valorado de menos el rostro emocional de las personas. En general se tiende a pensar que los sentimientos y las emociones se pueden someter y controlar a la voluntad de

la razón, cuando, como dice un dicho popular “el corazón no se manda”. No obstante, en situación de conflicto, es frecuente que la discrepancia se gestione mediante argumentos racionales, y se omita y desacredite el aspecto emocional de la discusión. Así, ante la norma inhibitoria para dar cauce, comunicar y dejar fluir las emociones, la sensación de inadecuación puede crecer y transformarse en depresión, agresión, necesidad de control, dependencia, soledad, entre otras, tomando así el camino de la violencia hacia sí mismo, o hacia el otro.

Con esta preocupación, Marshall Rosenberg (2014), siguiendo a Gandhi en el concepto de *ahimsa*, desarrolló un programa para intentar construir formas de comunicación que dan cabida al reconocimiento de las emociones y formulan formas de interacción comunicativa no violenta. El autor deriva su obra de su experiencia como mediador, educador y terapeuta. Su propuesta de Nonviolent Communication (en adelante NVC por sus siglas en inglés) tiene como propósito despertar la reflexión y favorecer el aprendizaje de técnicas comunicativas más eficientes, y coherentes con los valores y las tácticas de construcción de paz. Este autor señala cuatro pasos para construir la comunicación no violenta. Pone énfasis en la empatía, que se logra al conectar con nuestras necesidades y con las de los demás, hecho que nos aleja de prejuicios.

El primer paso es observar sin evaluar ni emitir juicios. Esto aplica tanto para el yo como para los otros: observarse a sí mismo sin juzgarse; observar al otro sin juzgarlo. Tal observación carente de evaluaciones y juicios, debe hacerse explícita. Cuando así sucede, se construye una comunicación clara y sincera, reduciendo la probabilidad de que la persona que recibe la comunicación, sienta el rechazo posiblemente implícito en una evaluación.

Es sumamente frecuente que, al comunicarnos, emitamos juicios en diferentes formas: hacemos comparaciones, negamos la responsabilidad de nuestros actos y se los atribuimos a otros, hacemos críticas disfrazadas de observaciones. Cuando así sucede, utilizamos ciertas palabras que tienen connotaciones evaluativas pero que se han normalizado en nuestras prácticas cotidianas, como las exageraciones o las generalizaciones. Por ello la NVC propone que en las observaciones se eviten generalizaciones y esté presente el uso específico del momento y del contexto al que se quiere hacer referencia.

La NVC es un proceso que potencia la consciencia y la responsabilidad, por ello el segundo paso lleva a identificar, reconocer, el origen de los sentimientos, emociones y necesidades. Los sentimientos son el resultado de la forma en que elegimos interpretar las emociones de acuerdo a las necesidades y expectativas. De ahí que reconocer y aceptar lo que hacemos con nuestros sentimientos es totalmente nuestra responsabilidad, pero sucede que pocas veces somos conscientes de ello. Por ejemplo, una persona puede tener miedo, y puede atribuir esa emoción a sus propias necesidades de ser protegida, al contexto donde determinada situación está sucediendo, o a las características del comportamiento de una tercera persona. Decidir una u otra cosa puede hacerse de manera inmediata y poco consciente, y llevar o no, a una comunicación violenta.

El tercer paso señalado por Rosenberg implica la capacidad de expresar con claridad los sentimientos y necesidades propias. No tratar de adivinar los de la otra persona. Al respecto el autor recuerda que hay una amplia gama de sentimientos marcados por términos lingüísticos pero, generalmente, somos muy poco precisos y desconocemos como opera en nosotros esa gran diversidad, por ejemplo, no

es lo mismo sentirse herido que sentirse ofendido. Rosenberg invita a explorar la gama de sentimientos marcados por nuestros respectivos idiomas. Al centrar la atención en nuestros sentimientos podemos también reconocer nuestras necesidades, por ejemplo, al reconocerse herido, es posible tomar conciencia de que este sentimiento deriva de una necesidad de reconocimiento respecto de las propias aportaciones y esfuerzos. El objetivo es asumir la responsabilidad frente a nuestras interacciones comunicativas tratando de deconstruir los discursos de violencia cultural legitimada, para transformarla y construir nuevas culturas de paz, en un compromiso colectivo y de cooperación comunicativa.

La petición es el cuarto elemento. Una petición específica de lo que se quiere para satisfacer las necesidades detectadas. Rosenberg comenta que es necesario utilizar un lenguaje positivo, claro y directo, formulando las peticiones en forma de acciones concretas y expresando a su vez los sentimientos y necesidades relacionados con la petición para evitar que las peticiones se confundan con exigencias y se obtenga un resultado contrario. Reconocemos el trabajo de Rosenberg de invaluable valor para nuestra práctica y el diseño de lo que se presenta a continuación, y un paso más allá, habría que considerar también la no violencia ligada a la defensa de la dignidad humana en el sentido cercano al concepto gandhiano *satyagraha*, y a lo propuesto por Capitini.

3. Método

Los textos arriba referidos fueron leídos con detenimiento y de la mayoría de ello se extrajeron un conjunto de enunciados que representan respuestas que se activan en situación de conflicto interpersonal y que para

efectos de lo que aquí se propone, fueron caracterizados como deseables, es decir, no violentas, o como indeseables.

Los enunciados se analizaron a lo largo de tres sesiones de una hora trabajo con la participaron tres personas. Fue así como se diseñó la Escala de Estrategias Comunicativas ante Situaciones de Conflicto (ECSC). En su primera versión, el instrumento contemplaba 51 reactivos que se aplicaron a un grupo piloto. La aplicación llevó a una primera modificación tanto en la redacción de los enunciados como en su cantidad. La nueva versión sufrió una segunda modificación después de ser resuelta por otro grupo de jóvenes, obteniendo una versión más empática, reduciendo el número de reactivos a los 35 que se muestran en la figura 1. La instrucción que se dio para resolver el instrumento fue que recordaran algún conflicto reciente que tuvieran o hubieran tenido con alguna persona, y a partir de ahí eligieran que tan frecuentemente sucedía lo que señalan los enunciados.

El instrumento se diseñó para generar reflexión sobre las emociones, sentimientos y actitudes que se activan en situación de conflicto. Conviene señalar que el alcance de este trabajo es exploratorio, y que no es el propósito de este artículo el hacer un análisis cuantitativo detallado, ni pruebas estadísticas específicas, ni segmentación por género o comparación de diferentes grupos. El propósito del instrumento es generar reflexión en quienes lo resuelven.

Siguiendo lo resumido en el apartado teórico de este trabajo, el instrumento contemplaba tanto estrategias de comunicación deseables en situación de conflicto (que pueden llevar a la transformación del conflicto), como aquellas que pueden dificultar su solución. Dentro de las estrategias de comunicación deseables se incluyó:

- i. Descripción del problema (reactivos 8, 10, 24, 30)
- ii. Expresión de sentimientos, necesidades y desacuerdos (reactivos 1, 2, 20, 31, 39)
- iii. Petición, escucha (reactivos 17, 27, 45,)
- iv. Empatía y reconocimiento del otro (15, 19, 23, 28, 43, 48)
- v. Metacomunicación (6)
- vi. Disculpa (36)
- vii. Reconocimiento de la responsabilidad (40)

Respecto de las estrategias negativas se propusieron reactivos específicamente orientados hacia la agresión como respuesta, o la evasión del problema, y se añadieron también enunciados relacionados con actitudes hacia la propia valía y atribuciones respecto de la otra persona que tienden a posicionar a los comunicantes en situación de superioridad o inferioridad. A continuación, las dimensiones de las estrategias negativas:

- i. Evasión de la comunicación y del problema (reactivos 3, 12, 21, 34, 46)
- ii. Comportamiento agresivo (amenazas, burlas, crítica negativa, cuestionamiento, entonación negativa) (reactivos 4, 7, 9, 25, 33, 38, 42)
- iii. Desacreditación de la otra persona (11, 32, 35, 37, 51)
- iv. Disminución de la propia valía (5, 13, 16, 41, 44)
- v. Valoración del "yo" por encima de la segunda persona (9, 11, 14, 18, 22, 26, 29)

Estas dimensiones llevan implícito emitir un juicio sobre la otra persona y señalan una relación de poder que implica posicionarse como superior, desacreditando al interlocutor (incisos iii y v) o bien disminuyendo la propia valía (inciso iv). Se trata del aspecto de relación en la comunicación señalado párrafos arriba. Los reactivos fueron distribuidos aleatoriamente en una escala tipo Likert de cinco puntos (siempre, casi siempre, a veces, nunca, casi nunca).

Vale señalar que el propósito de estas oraciones no es el medir de manera precisa el tipo de estrategias que los jóvenes estudiantes tienen ante los conflictos, sino el generar una reflexión con relación a ello; de ahí que el énfasis estaba en la última pregunta que se incluye al terminar la escala. No obstante, los jóvenes solicitaron una retroalimentación cuantitativa motivo por el cual, para efectos de tener un puntaje general, las categorías que señalan una comunicación no violenta recibieron el siguiente puntaje: siempre = 3, casi siempre = 2, a veces = 1, casi nunca o nunca = 0. En cuanto a las categorías que señalan violencia lo deseable es que se presenten nunca o casi nunca, motivo por el cual las dimensiones siempre, casi siempre y a veces fueron puntuadas con "0", la categoría casi nunca con "1" y la categoría nunca con "2". En esta consideración, el puntaje teórico mínimo posible es 0 y el máximo posible por persona es 84 donde los puntajes cercanos a cero señalan una comunicación violenta, y los puntajes cercanos al 84, una comunicación no violenta. El instrumento incluye un total de 14 reactivos que señalan comunicación no violenta cuyo puntaje máximo es 42, y 21 reactivos que señalan estrategias inadecuadas de comunicación, cuya puntuación máxima también es 42.

El instrumento fue aplicado en el otoño de 2017 y luego en el otoño de 2019 a 89 estudiantes de la Licenciatura en Comunicación Social de la Universidad Autónoma de Yucatán. Las y los jóvenes que respondieron a esta invitación tenían edades entre 18 y 28 años con una moda de 18 y una media de 18.9. El instrumento fue respondido por 53% de mujeres y 47% de varones. La aplicación se realizó en los respectivos salones de clase durante el transcurso de la jornada universitaria.

Quando tengo un conflicto con alguien...

	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
3 No digo nada	0	0	0	1	2
6 Hablo con esa persona de nuestra relación	3	2	1	0	0
7 Critico el comportamiento, los sentimientos o la manera de pensar de la otra persona	0	0	0	1	2
9 Reacciono agresivamente a las críticas que me hace la otra persona	0	0	0	1	2
11 Interrumpo a la otra persona	0	0	0	1	2
12 Me voy de la discusión	0	0	0	1	2
13 Se me dificulta pedir lo que necesito en forma clara o positiva	0	0	0	1	2
14 Pienso que soy superior a la otra persona	0	0	0	1	2
15 Ayudo a la otra persona a elaborar y expresar sus pensamientos	3	2	1	0	0
18 Me disgusta tener que repetir o confirmar algo que solicito.	0	0	0	1	2
20 Expreso mi deseo de cambiar mi comportamiento	3	2	1	0	0
21 Cuando algo sale mal, atribuyo la responsabilidad a causas ajenas a mí	0	0	0	1	2
23 Establezco contacto físico con la otra persona mostrándole mi apoyo	3	2	1	0	0
24 Describo objetivamente el problema sin agredir	3	2	1	0	0
25 Cuestiono a la persona de una manera agresiva	0	0	0	1	2
26 Hago gestos que implican la desaprobación de lo que la otra persona está diciendo	0	0	0	1	2
27 Pido a la otra persona que me diga lo que siente y lo que piensa sin agredir	3	2	1	0	0
28 Manifiesto mi aceptación a las propuestas positivas que hace la otra persona	3	2	1	0	0
29 Ordeno que la otra persona se comporte como yo quiero	0	0	0	1	2
31 Expreso verbalmente mis sentimientos	3	2	1	0	0
32 Asumo que la otra persona tiene motivos o pensamientos mal intencionados	0	0	0	1	2
33 Me burlo de la otra persona	0	0	0	1	2
36 Disculpo las acciones agresivas de la otra persona	3	2	1	0	0
37 Atribuyo el problema a las características negativas de la otra persona	0	0	0	1	2
38 Hago preguntas para acorralar a la persona a que me conteste lo que yo quiero	0	0	0	1	2
39 Soy capaz de expresar mis necesidades	3	2	1	0	0
40 Acepto mi parte de responsabilidad	3	2	1	0	0
41 Prefiero que las personas adivinen lo que quiero todo el tiempo.	0	0	0	1	2
44 Tengo miedo de recibir críticas al expresar mis deseos o necesidades.	0	0	0	1	2
45 Prefiero que me digan claramente lo que quieren las personas aunque no me guste la forma en que lo piden.	3	2	1	0	0
46 Cambio el tema de la conversación	0	0	0	1	2
47 Manifiesto mi desacuerdo sin agredir	3	2	1	0	0
48 Siento empatía por las necesidades de otros	3	2	1	0	0
49 Niego que exista el problema	0	0	0	1	2
51 Pienso que la otra persona es incapaz de colaborar para resolver el conflicto	0	0	0	1	2

Muchas gracias,

Por favor responde al reverso de la hoja: ¿Qué te hizo pensar el resolver este instrumento?

FIGURA 1. ESCALA DE ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO (ECSC) (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)

4. Resultados

A decir de los jóvenes, les resultó interesante resolver el instrumento y efectivamente les hizo reflexionar sobre sus propias estrategias comunicativas en situaciones de conflicto, cumpliendo así el principal propósito del ejercicio. A continuación, se exponen los resultados cuantitativos de manera global, y en la parte cualitativa se explican las reflexiones que compartieron los jóvenes respecto a lo que el instrumento les hizo pensar.

4.1 Resultados cuantitativos

Al resolver el instrumento, los jóvenes obtuvieron puntajes entre 16 y 76, con una media de 45.4. El análisis exploratorio

mediante bisagras de Tukey, mostró una distribución de 36% en el percentil 25, 46% en el percentil 50 y 55% en el percentil 75, es decir, hubo una mayor carga hacia puntuaciones más altas, esto es: las respuestas favorecieron las estrategias de comunicación no violenta. A continuación, se muestran los resultados divididos en dos campos: estrategias no violentas y estrategias inadecuadas

4.1.1 Estrategias no violentas

En la figura 2 se representan las respuestas de los y las jóvenes a los enunciados que conducen a la comunicación no violenta en situación de conflicto. En ella se muestra que, en muy alto porcentaje, los estudiantes hacen uso de estrategias no violentas. Al inicio de la

gráfica es posible observar que, en situación de conflicto interpersonal, al menos un 80% de ellos habla con esa persona de su relación ya sea siempre, casi siempre o a veces, y tan solo el 20% lo hacen nunca o casi nunca (extremo izquierdo). Esta estrategia metacomunicativa es la que se usa con menor frecuencia, pero cerca de la mitad de los jóvenes (49%) dijeron hacer uso de ella “siempre” o “casi siempre”.

En el otro extremo, mirando la parte inferior de la gráfica, es posible observar que los jóvenes se caracterizan a sí mismos como altamente responsables en este contexto: poco más de la mitad (52%) dice aceptar su responsabilidad siempre; un 38% casi siempre, un 8% a veces y solamente una persona reconoció que lo hace nunca o casi nunca.

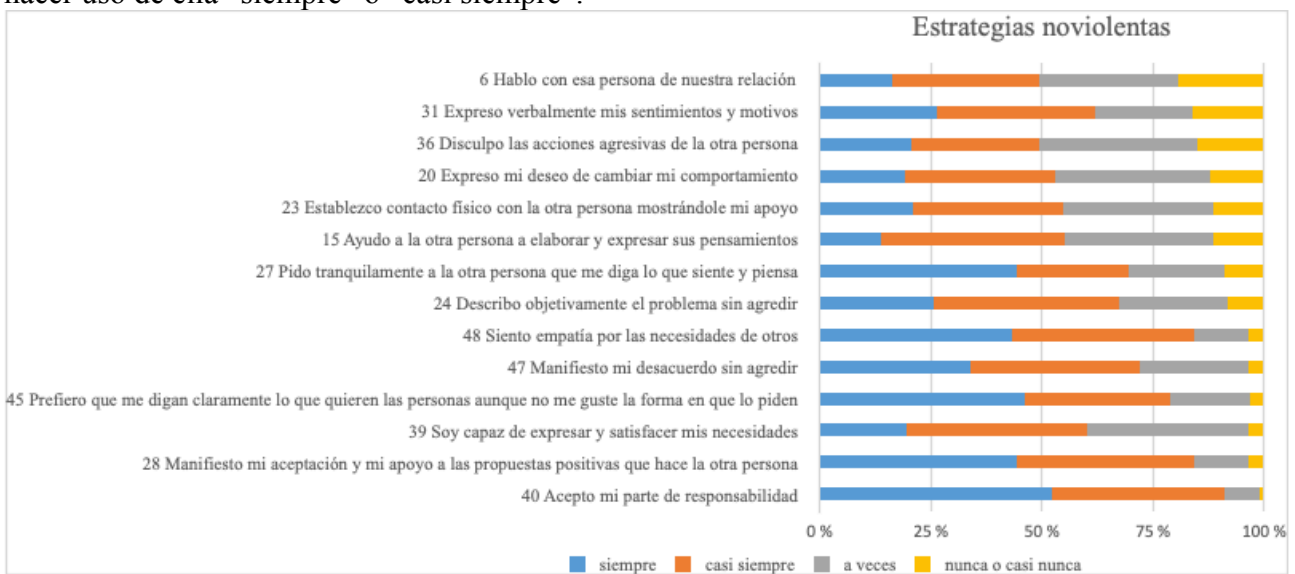


FIGURA 2. PORCENTAJES DE RESPUESTA ANTE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN NO VIOLENTA EN SITUACIÓN DE CONFLICTOS, SEGÚN LAS DIMENSIONES “SIEMPRE”, “CASI SIEMPRE”, “A VECES” Y “NUNCA O CASI NUNCA” (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA).

4.1.2 Estrategias inadecuadas

Las estrategias comunicativas que pueden obstaculizar una solución transformadora de conflictos en situaciones interpersonales, se muestran en la figura 3. Lo ideal es que en respuesta a estos reactivos se eligieran las dimensiones “nunca” o “casi nunca”, que corresponden a la sección de las barras cargadas del lado izquierdo.

A favor de los y las jóvenes, en la gráfica es posible observar que hay estrategias que claramente evitan, como ordenar que la otra persona se comporte a su voluntad, cuestionarla de una manera agresiva, o incluso evitan negar que exista algún problema. Quienes llegan a usar estas estrategias

“siempre, casi siempre o a veces” conforman menos del 17% de la muestra. No es frecuente que se burlen de la otra persona y tampoco se consideran a sí mismos superiores a su interlocutor. Esto solo ocurre en menos del 30% de los casos. En el otro extremo de la gráfica, en la parte inferior, se ubican situaciones que los jóvenes reconocen en sus personas como frecuentes y que inhiben la solución transformadora de conflictos.

Más de la mitad de ellos critican a la contraparte del conflicto (en su pensamiento, sus sentimientos, su comportamiento) e igualmente temen ser criticados cuando se animan a expresar sus sentimientos. También es muy frecuente que manifiesten gestualmente su desaprobación por lo que la otra persona

está diciendo, esto ocurre “siempre, casi siempre o a veces” en el 68% de la muestra.

Es posible destacar que, en buena medida, los jóvenes eligen evadir el conflicto: prefieren callar (enunciado 3) o cambiar el tema de la conversación (enunciado 46). Este tipo de estrategias señala la evasión, dificultad en

buscar y establecer colaboración. Detrás de ello observamos el problema para posicionarse frente al otro como un interlocutor válido con intereses legítimos; estamos hablando, entonces, de una estrategia violenta dirigida no hacia la otra persona, sino hacia sí mismo, lejana del concepto *satyagraha*.

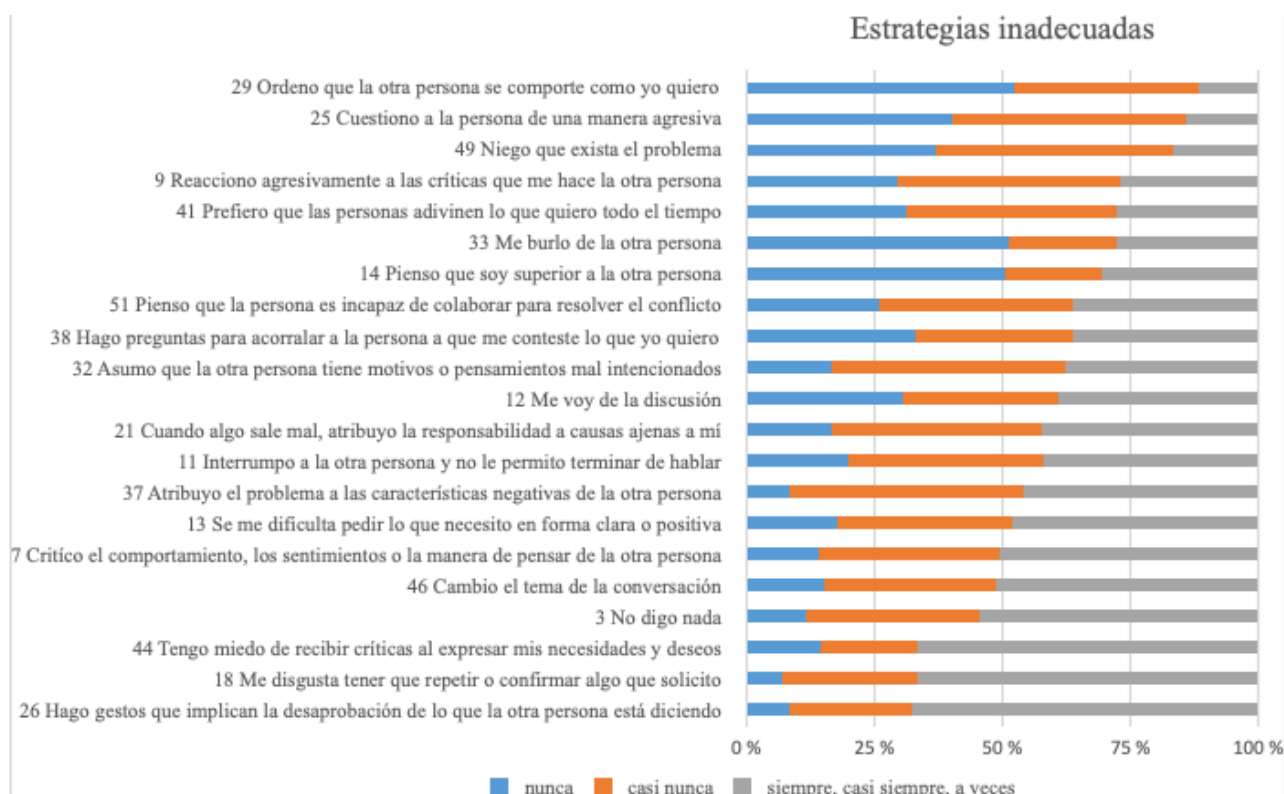


FIGURA 3. PORCENTAJE DE RESPUESTA ANTE ESTRATEGIAS INADECUADAS QUE INVOLUCRAN COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES SEGÚN LAS DIMENSIONES “NUNCA”, “CASI NUNCA” Y “SIEMPRE, CASI SIEMPRE, A VECES” (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)

4.2 Resultados cualitativos

La última pregunta, que es la de mayor interés para el presente artículo, enuncia “¿Qué te hizo pensar el resolver este instrumento?”. Los y las jóvenes respondieron a ella brevemente, con un párrafo de entre una y cinco oraciones, no obstante, sus respuestas nos resultan muy significativas. Estas respuestas fueron de tres tipos. Un grupo de jóvenes decidió opinar respecto de lo que les generó el instrumento, pero sin evidenciar la percepción respecto de sí

mismos, digamos que sus respuestas fueron neutras (11 mujeres, 13 hombres). El otro tipo de expresiones fueron autoafirmativas: los y las jóvenes reafirmaron mediante el instrumento, aquellas interacciones positivas respecto de su manera de afrontar los conflictos (9 hombres, 8 mujeres). El tercer grupo que fue el más numeroso señaló dificultades y cuestiones por mejorar en su propia persona (31 mujeres, 15 hombres). Hubo también un grupo de jóvenes que no respondió a la pregunta (7 hombres, 4 mujeres). Conviene señalar que varios de los

participantes incluyeron en sus respuestas más de un tipo de expresiones.

4.2.1 Respuestas sobre el instrumento

La cuarta parte de los y las jóvenes, en una o dos oraciones, expresaron su parecer sobre la utilidad del instrumento y lo que les provocó, fueron enunciados de carácter reflexivo aunque sin abundar en la reflexión. Comentaron que el ejercicio fue útil para generar mayor autoconocimiento, observar sus reacciones, pensar en los propios comportamientos, reflexionar sobre cómo resuelven sus conflictos, evaluar si su manera de actuar es correcta, enfocarse sobre situaciones conflictivas que están viviendo y posibles acciones para resolverlo, observar la inteligencia intrapersonal en situación de interacción, ubicar la propia capacidad para la empatía, juzgar su capacidad de autocontrol, valorar la importancia de la comunicación en situación de conflicto, identificar debilidades y puntos sobre los cuales mejorar. En este sentido, podemos afirmar que, aunque los jóvenes fueron parcos en sus respuestas, el instrumento cumplió con el objetivo para el cual fue diseñado. Pero pasemos a respuestas más amplias.

4.2.2 Respuestas de autoafirmación

Este tipo de respuestas fue el menos frecuente, sin embargo, representa a la quinta parte de los jóvenes, lo cual nos lleva a pensar que la quinta parte de estos y estas estudiantes perciben que tienen buenas estrategias comunicativas al momento de enfrentar conflictos. Los y las jóvenes manifestaron el deseo de contribuir para llegar a un acuerdo, hablaron de su capacidad de comunicarse de manera directa, el uso de la mediación, la autorregulación, la paciencia, el respeto, la colaboración, la

armonía. Esto es alentador y coincide con el análisis cuantitativo mostrado en el inciso 4.1.1 de este artículo.

Las respuestas de autoafirmación mostraban un sentido de bienestar y satisfacción relativo al propio comportamiento. Hacían alusión a una mejora producto del desarrollo, como quien mencionó “soy menos conflictiva que hace unos años”. Otra persona destacó su asertividad cuando se dijo “soy una persona directa que manifiesta su pensar”. También se manifestó la tolerancia hacia las opiniones de otras personas, los esfuerzos en aras de la comprensión en situación de conflicto, la capacidad de autorregulación para no permitir que el conflicto crezca y la buena disposición, como quien mencionó “estoy más dispuesto a contribuir con ideas positivas”. El instrumento también despertó cierta reflexividad asociada a la gratitud, como quien escribiera “he aprendido de personas que han sido pacientes y agradables”. Esta última respuesta fue la única de este tipo, e identifica el origen de su aprendizaje en comunicación noviolenta, reconocimiento que resulta particularmente relevante y que tiene que ver con cómo la comunicación se aprende a partir de la interacción directa, pero esto es tan solo una pista para otra investigación posible.

4.2.3 Cambiar, mejorar, corregir

El grueso de los enunciados (51%) contenía información relativa al deseo de modificar el propio comportamiento. Es decir, el resolver el instrumento posibilitó el que los y las jóvenes se vieran reflejados, así lo señaló explícitamente una mujer quien escribió “responder/resolver este cuestionario me hizo pensar que debo mejorar. Debo aprender a expresarme más y mejor”. Así, observaron aspectos que juzgan deseables e indeseables en su persona, como quien mencionara “creo que

hay cosas que mejorar y otras que mantener”. Hay quien solo puso énfasis en el deseo de cambio: “necesito cambiar algunas cosas de mi persona”, “hay cosas que necesito corregir de mí al momento que tengo un conflicto con alguien”. Digamos que los cambios señalados se orientaron en dos sentidos: excesos o carencias. Hubo personas que identificaron en sí mismos interacciones agresivas hacia terceras personas, hubo otro grupo, más numeroso, que identificaba déficits que inhibían una correcta aproximación al conflicto, y un tercer sector reconocía dificultades importantes para manejar sus emociones. Estos se muestran a continuación.

Interacciones agresivas

Fueron relativamente pocos los enunciados que expresaban comportamientos agresivos, y con mayor frecuencia provenían de mujeres (en razón de 9 a 1). En algunos casos, se manifestaba una condición de desigualdad entre los comunicantes, situación en que no se le concede oportunidad a la otra persona, como quien señaló

muchas veces puedo pensar mal de las otras personas cuando expresan sus opiniones hacia mí, es decir, que no acepto lo que dicen de mí, pero cuando yo digo algo de alguien, quiero que esa persona acepte lo que quiero.

Hubo quien, a partir de sus respuestas, pudo mirar su estilo conductual y su falta de flexibilidad en situación de conflictos, como lo señala este testimonio:

Me hizo cuestionar mi manera de resolver conflictos y darme cuenta de que en los conflictos puedo llegar a ser mandona, inflexible y a nunca ceder a no hacer las cosas como yo digo

(perdón mamá) a pesar de ser empática y resolutiva, siempre quiero que los demás piensen como yo.

En otros casos, la agresión parecía estar relacionada directamente a una negación, como quien señaló “casi siempre, ante un conflicto tiendo a responder de forma agresiva, además que niego que haya cierto conflicto” o a una pérdida de control ante el conflicto:

en varias situaciones soy muy propenso a tener actitudes violentas, cosa que debo mejorar. En general soy pacífico, pero sí me llego a molestar fuerte.

En otras expresiones, por contrario, el conflicto posibilita que emerjan expresiones que en situaciones normales estarían inhibidas, como quien escribió “me hizo pensar en las actitudes que tomo cuando hay un conflicto, no son agresivas pero la pregunta si “expreso verbalmente mis sentimientos” me hizo dudar mucho puesto que si son negativos (furia, enojo, etc.) los expreso, si son de cariño prefiero no expresarlos”.

Una de las jóvenes identificó a las emociones como un obstáculo en el proceso para resolver conflictos:

sé que debo trabajar en mi forma de reaccionar y dejar a un lado mis emociones y concentrarme en buscar una solución al conflicto sin agredir verbalmente u ofender a la persona, pues ya que se me pasa el enojo, me doy cuenta de que ofendí e hice mal y entonces viene el remordimiento, así que con esta actividad trataré de esforzarme por mejorar mi actitud.

Las personas que escribieron tener reacciones agresivas cuando enfrentan conflictos, conforman alrededor del 10 % de la muestra.

Inhibición y minusvalía

Las interacciones, decíamos páginas atrás, llevan implícita una situación de poder que ubica a los participantes en condiciones de equidad o desequilibrio, y en situación de conflicto esto se hace evidente y toma diferentes formas, una de ellas es la sensación de que la propia opinión no tiene lugar en el conflicto, por lo que a uno de los jóvenes, la resolución del instrumento lo hizo sentirse confundido y observarse como una persona que evade el conflicto y los problemas, señala:

sobretudo, si sé que no tengo la razón, pero cuando sé que la tengo, nunca la digo y es algo en lo que aún trabajo: Mi seguridad. En síntesis, me hizo darme cuenta que nunca me he expresado como se supone debería.

Esta sensación de incapacidad conduce a la parálisis, a no-enunciar y no-hacer, sobre todo cuando esto puede implicar generar molestia en otra persona, como lo señalaba una joven:

yo no suelo expresar mis molestias o disgustos. Si expreso cuando quiero a las personas, expreso sentimiento buenos pero los malos me los quedo porque me da trabajo decirlos en voz alta.

Esto ocurre no solamente cuando puede generarse una respuesta agresiva, sino incluso se hace para cuidar los sentimientos de la contraparte, como se señala en este enunciado:

a veces me callo cosas para no hacer sentir mal a las personas y no debería

ser así, debo decir las cosas, pero de la mejor manera posible.

La inhibición puede estar relacionada con inseguridad, como claramente lo expresa una joven:

aunque no reacciono de manera agresiva suelo guardarme las cosas y no expreso mi desacuerdo ni mis emociones al respecto; y cuando alguien es agresivo conmigo no hago nada al respecto y los disculpo y excuso, aun así haya hecho que me sienta mal.

La sensación de minusvalía por parte de estas personas, toma la forma de sumisión, indecisión, inhibición, miedo, evasión, vergüenza, no obstante, se reconoce como una deficiencia que inhibe la transformación de conflictos; así lo señaló una participante:

me cuesta dialogar entre conflictos, constantemente cedo la palabra y no expreso realmente el problema que tengo con la otra persona. Eso no permite resolverlo y por lo tanto no hay reconciliación.

En una proporción de 2 a 1, las mujeres fueron quienes expresaron con mayor frecuencia su sensación de minusvalía respecto a la contraparte en conflicto, lo cual tomó diferentes formas.

Manejo emocional

La otra categoría relevante que emergió del análisis fue el manejo de emociones. En proporción de 2 a 1 respecto de los varones, las mujeres manifestaron que tienen dificultades en manejar sus emociones. En ocasiones la

emoción que está detrás es el miedo, como se observa en estas palabras:

cuando tengo un conflicto con alguien al parecer no muestro tanto interés por resolver el problema, prefiero ignorarlo. Me cuesta expresar lo que siento y, sobre todo, tengo miedo de recibir críticas.

Otra emoción que inhibe la gestión de conflictos entre estos jóvenes es la ira, como aquí se señala:

me dejo llevar por mis emociones y actúo o digo cosas sin pensar, pero cuando pasa el tiempo me arrepiento o me cuestiono acerca de lo que había pasado y pienso en cómo debí actuar de forma diferente para no tener problemas o resolverlos.

Miedo o ira, sea cual fuere, las emociones no se integran de manera inteligente al conflicto ni son usadas como orientadoras, aparecen en todos los casos como obstáculos, como se señala en este testimonio: “me dejo llevar por mis impulsos y no escucho a la otra persona a la hora de dar sus razones y opiniones”; incluso se reconocen como peligrosas o en cualquier caso, difíciles de manejar como lo escribió una participante: “cuando me enoja reacciono sin analizar las cosas y puedo ser muy impulsiva”.

Resumiendo lo expresado párrafos atrás, en situación de conflictos interpersonales, las emociones difícilmente son usadas a favor de la gestión, más bien parecen ser peligrosas, frecuentemente se expresan en acciones para desacreditar al otro, y otras veces, en la desacreditación de sí mismo

5. Conclusión

Según se expuso en la parte teórica de este texto, ante una situación de conflicto interpersonal uno tiene la opción de elegir entre estrategias comunicativas diversas. En un primer aspecto pueden elegir entre competir o colaborar; en un segundo aspecto entre afrontar el conflicto o evadirlo. La investigación realizada permitió observar respuestas en toda la gama de posibilidades.

Siguiendo los resultados cuantitativos, los jóvenes quienes participaron en la presente investigación, conocen y usan un buen número de estrategias comunicativas que tienen que ver con afrontar el conflicto y colaborar con la otra persona para su solución; es decir, tienen en su repertorio estrategias transformadoras, pero, también frecuentemente acuden a estrategias negativas que afrontan y compiten, pero más frecuentemente declinan e incluso evaden el conflicto. Es decir, en buena medida el tipo de violencia que ejercen va contra sí mismos, cediendo a favor de mantener una relación sin tensiones; es decir, no son soluciones transformadoras. Posiblemente podrían ser no violentas en el contexto del concepto ahimsa, pero no alcanzan a conseguir la no violencia en el contexto del concepto satyagraha.

Quizá resulte una obviedad señalar que hay cuestiones culturales, sociales y psicológicas involucradas en ello, producto del aprendizaje social a lo largo de la vida de cada quien. Posiblemente no sea tan obvio, que se trata de jóvenes de clase media y media baja, la mayoría de piel oscura, con raíces mayas, que han sido inculturados en una sociedad colonialista que les ha enseñado o, que nos ha enseñado a ceder ante el más violento, a bajar la cabeza y acostumbrarse a la paz negativa. Pero esto deberá ser tema para otro momento.

Ante la dificultad para afrontar el conflicto y establecer colaboración,

frecuentemente se elige evadir el problema y declinar los propios intereses a favor de una supuesta armonía. Este es un aspecto que requiere, más adelante, ser observado con mayor cuidado y queda pendiente profundizar en ello; más revelador resulta la reflexión que surgió en los jóvenes posterior a la aplicación del instrumento.

De acuerdo con lo señalado por los participantes, el instrumento cumplió su propósito: el ejercicio cuantitativo sirvió a estos jóvenes para realizar una auto observación y a continuación una reflexión relacionada con ello. Aquí conviene recordar que, según lo señalado por Rosenberg, la observación es el primer paso para la construcción de la NVC. Podemos decir que el instrumento fue útil a ello.

Siguiendo con Rosenberg, a la observación sigue el identificar y reconocer las propias necesidades y sentimientos en situación de conflicto. Fue en este sentido en el que se orientaron la mayoría de las reflexiones de las y los jóvenes sobre su proceder: los aspectos emocionales que están detrás de la manera en que afrontan los conflictos. Las reflexiones más significativas que escribieron los jóvenes al final del instrumento tenían que ver con dificultades importantes para manejar sus emociones, ya sea porque son impulsivos, proclives a la ira y a responder de manera agresiva ante los conflictos; o, con mayor

frecuencia, porque tienen sentimientos de minusvalía que toman la forma de indecisión, inhibición, miedo, evasión y vergüenza; sentimientos que los llevan a someterse a la voluntad del otro.

Así, para avanzar en la construcción de la comunicación no violenta en situación de conflictos interpersonales, las y los jóvenes nos mostraron que es preciso fortalecer la valoración respecto de la propia persona para construir una colaboración efectiva, es decir, una colaboración en donde las comunicantes reconozcan al otro y se reconozcan a sí mismos como interlocutores válidos, pasar del *ahimsa* al *satyagraha* y, sobre todo, la necesidad de trabajar en el conocimiento de sí mismos y en el manejo de las propias emociones para poder avanzar hacia la construcción de soluciones transformadoras.

Queda pendiente la pregunta sobre el origen de los aprendizajes relativos a estas estrategias de comunicación. Destaca uno de los comentarios compartidos por una persona: “he aprendido de personas que han sido pacientes y agradables”, este enunciado hace evidente que las relaciones interpersonales difícilmente se aprenden de un libro, se modelan. El proceso de humanización, como el de deshumanización, conllevan la interacción social que nos convierte en las personas que somos.

Referencias bibliográficas

Borisoff, Deborah y Victor, David A. (2008). *Gestión de conflictos. Un enfoque de las técnicas de comunicación*. España, Ediciones Días Santos.

Canary, Daniel J. (2003). Managing interpersonal conflict: a model of events related to strategic choices, en Greene y Burleson (editores) *Handbook of Communication and Social Interaction Skills*. New York, Routledge, pp. 515–549.

Checa Hidalgo, D. (2014). Estudios para la paz: Una disciplina para transformar el mundo. *Annals of the University of Bucharest / Political science series*, 16(1), 9-24. [En línea] <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-398111> [Consultado el 20 de marzo de 2020].

Fried Schnitmann, Dora (2000). Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. En Autora, *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectiva y prácticas*. Buenos Aires, Garnic.

Galtung, Johan (2003). *Paz por medios pacíficos: paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Bilbao, Bakeaz.

Gergen, Kenneth J. (2000). Hacia un vocabulario para el diálogo transformador. En Dora Fried, *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectiva y prácticas*. Buenos Aires, Garnica.

Habermas, Jurgen (2002). *Teoría de la acción comunicativa*. México, Taurus.

Lederach, John Paul (2007). *Construyendo la Paz: Reconciliación sostenible en sociedades divididas*. Bilbao, Gernika Gogoratz.

López Martínez, Mario (2015). Noviolencia en la Ciencias Sociales: aproximación a una definición consensuada. *Revista de Paz y Conflictos*, 8(1), pp. 63-81.

Martínez Guzmán, Vicent (2000). "Saber hacer las paces. Epistemologías de los Estudios para la Paz", en *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, 7(23), pp. 49-96. [En línea] <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10502303> [Consultado el 20 de marzo de 2020].

Martínez Guzmán, Vicent. (2001). *Filosofía para hacer las paces*, Barcelona, Icaria.

Muñoz Muñoz, Francisco (2001). *La paz imperfecta*, Granada, Universidad de Granada.

Muñoz Muñoz, Francisco y López Martínez Mario (2000). *Historia de la paz. Tiempos, espacios y actores*. Granada, Universidad de Granada.

París Albert, Sonia (2009). *Filosofía de los conflictos: una teoría para su transformación pacífica*. Barcelona, Icaria.

Rosenberg, Marshall B. (2013). *Comunicación no violenta. Un lenguaje de la vida*. Buenos Aires, Gran Aldea Editores - GAE.

Watzlawick, Paul; Beabin Janet H. y Jackson, Don D. (1985). *Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas*. Barcelona, Herder.

PROCESO EDITORIAL ▶ EDITORIAL PROCESS INFO

Recibido: 30/03/2020 Aceptado: 08/06/2020

CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO ▶ HOW TO CITE THIS PAPER:

Castillo Rocha, Carmen; Montero Mendoza, Marcela (2020). Comunicación no violenta en situación de conflictos interpersonales: diseño de una escala reflexiva. *Revista de Paz y Conflictos*, Vol.13 (1), 255-274.

SOBRE LOS AUTORES ▶ ABOUT THE AUTHORS

Carmen Castillo Rocha, Con formación en Psicología, Antropología, Comunicación y Estudios Mesoamericanos, es docente e investigadora de la Facultad de Ciencias Antropológicas en la Universidad Autónoma de Yucatán, México. Integrante de la Red Universitaria de Posgrados en Comunicación, Desarrollo y Cambio Social (REDECAMBIO), de la Red de Comunicación Popular en Uniminuto, y de la Universidad de la Tierra y la Memoria Orlando Fals Borda.

Marcela Montero Mendoza es Licenciada en Ciencias de la Comunicación con estudios de posgrado en psicopedagogía. En la Universidad Modelo de Mérida Yucatán es coordinadora de desarrollo académico en la Escuela de Humanidades de la Universidad Modelo, docente a nivel de licenciatura y maestría; realiza diseño curricular; coordina una línea pedagógica y un voluntariado de Educación para una Cultura de Paz. Asimismo, trabaja la consultoría y capacitación en áreas de comunicación y desarrollo humano. Conduce un programa radiofónico de diálogo sobre ciudadanía y cultura de paz: Versar y Conversar por radioyucatanfm.com