

Serie ¿Qué tal si conversamos? N.º 6

Recursos **Comunicacionales**

para la mediación de conflictos



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

Serie ¿Qué tal si conversamos?

Recursos **Comunicacionales**

para la mediación de conflictos



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

UNIDAD PARA
LA RESOLUCIÓN
DE CONFLICTOS

John Jairo Arboleda Céspedes
Rector

Olga Lucía Lopera Quiroz
Secretaria general

Juan Camilo Mejía Walker
Coordinador

Isabel Puerta Lopera
Profesora

Luis Fernando Builes Builes
Profesor

Isabel Puerta Lopera,
Luis Fernando Builes Builes,
Juan Camilo Mejía Walker
Autores

William Adriano Quiroga
Ilustración y diagramación

Margarita Isaza Velásquez
Corrección de texto

Producción
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas
Ana Victoria Vásquez Cárdenas, Decana
Elvira Ángel Franco, Coordinadora editorial
Ginna Cardona Gómez, Coordinadora de extensión

ISBN impreso: 978-628-7706-07-1
ISBNe: 978-628-7706-04-0

Universidad de Antioquia
Medellín, febrero de 2024

Contenido

Presentación	5
Parte I	
Para comenzar	7
La escucha	9
Herramientas de la escucha activa	11
a) El silencio	12
b) Las preguntas	15
c) El parafraseo	17
d) El resumen	18
e) La pausa	19
f) El humor	20
La empatía	21
La asertividad	25
El lenguaje corporal	29
Las narrativas	33
El diálogo	37
Referencias	40
Parte II	
Algunas memorias del evento	
Temas transversales a la mediación de conflictos	43
Emociones y sentimientos en la mediación	45
Comunicación como elemento transversal a la mediación	49
Narrativas de las víctimas en los conflictos.	
Una posibilidad de escucha en los escenarios transicionales	51

Presentación

En el discurso se dinamiza y potencia la convivencia humana. El lenguaje es poder, pero un poder que abre a la existencia en la dirección de un confiado futuro.
(Ruiz, 2008, p. 39).

Esta cita recoge el valor que damos a la palabra en la Unidad para la Resolución de Conflictos. El lenguaje lo activamos haciendo uso frecuente de estrategias como la mediación, que ubica, a veces, a las personas involucradas en el conflicto, en lugares que, de forma recíproca, les generan desconfianza, desazón y temor.

La aspiración máxima en el escenario de la mediación es lograr que quienes intervienen avancen hacia un diálogo que permita comprender, del modo más cabalmente posible, lo que está sucediendo. Comprender tiene una significación en doble vía: evidenciar zonas de entendimiento común y destacar eso que trae aquella persona con quien no se comparte, que es singular, que es diferente y que, por tanto, no recibe adhesión irrestricta de las partes, aunque sí se le escuche y se logre dilucidar hacia dónde va dirigida su narrativa (Ruiz, 2008). A partir de ahí, se producen interacciones en clave de debate, de argumentación; disensos que pueden conducir a salidas compartidas y consideradas valiosas, si nos referimos al esquema yo gano - tú ganas.

Pero el lenguaje cuenta con diversos recursos y quien media debe apropiarlos para que pueda ganar en seguridad, eficacia, y permita enriquecer la experiencia de quienes intervienen, en la medida en que logren incorporarla como aprendizaje para la vida. No hablamos solo de palabras cuando nos referimos al lenguaje.

Este material pedagógico busca identificar algunas formas en que pueden comunicarse las partes entre ellas y con quien media; formas que permiten o facilitan el reconocimiento y el respeto, al tiempo que amplían las perspectivas que se tienen frente al conflicto o, lo que es igual, abren nuevos horizontes de sentido porque reciben una parte de la historia que antes se desconocía y de la que la otra persona es portadora.

En ese orden de ideas, pensamos este material como una opción de conocimiento que pueda convertirse en un proceso de facilitación, en las unidades académicas o administrativas interesadas en crear capacidad instalada y contar con sus propios equipos de mediación a la hora de atender una situación conflictiva o, por lo menos, proveerse de estos recursos para aplicarlos individualmente, como personas, en su vida cotidiana, lo cual va impactando paulatinamente en la sociedad.

Esta cartilla consta de dos partes. En una primera parte se incluyen una orientación metodológica preliminar y, luego, seis recursos comunicacionales, así: 1) la escucha y sus principales herramientas: el silencio, las preguntas, el parafraseo, el resumen, la pausa, el humor; 2) la empatía; 3) la asertividad; 4) el lenguaje corporal; 5) las narrativas, y 6) el diálogo.

A medida que se desarrollan estos recursos comunicacionales, se introducen lecturas y ejercicios para reforzar aprendizajes y generar reflexiones.

En la segunda parte se incluyen tres ponencias del seminario “Temas transversales a la mediación de conflictos”, realizado, de forma virtual, el 22 de junio de 2023, por la Unidad para la Resolución de Conflictos. Las tres ponencias aquí transcritas son: “Emociones y sentimientos en la mediación”, de Jessica Botero Higueta; “Comunicación como elemento transversal a la mediación”, de María Elena Amaya Castrillón, y “Narrativas de las víctimas en los conflictos. Una posibilidad de escucha en los escenarios transicionales”, de Irene Piedrahita Arcila.

Queremos que los recursos abordados en esta cartilla puedan generar, en su aplicación consciente, una actitud de acogida a la diversidad, de su valoración como riqueza, que dé lugar a entender que, frente a los demás, siempre puede haber una respuesta ética que nos haga más humanos, y que podemos adoptar un lenguaje incluyente y de reconocimiento, que fortalezca el lazo social y el sentido de comunidad universitaria.

Por último, destacamos que la creación y publicación de esta cartilla fue posible gracias al proyecto “Lo público, la ciudadanía y la convivencia en la Universidad: conocimiento y divulgación”, de la Secretaría General y la Unidad para la Resolución de Conflictos, que forma parte del Plan de Acción Institucional (PAI) de la Universidad de Antioquia, vigente para el periodo 2021-2024.

Parte 1
Para comenzar...

Esta cartilla se diseñó pensando en que algunas de las personas que la leen pueden, en un momento determinado, acompañar un proceso de mediación para la transformación positiva de conflictos, y que los recursos comunicacionales que brinda apoyen su labor. En el texto se encuentra, además, una interacción con ejercicios prácticos y elementos teóricos ofrecidos con la intención de que puedan avanzar hacia una praxis enriquecida. Lo que se busca es que quienes realizan esos ejercicios aporten sus propias conclusiones, las cuales podrán ser recogidas al final de cada tema.

Las personas estamos en posibilidad de vernos ligadas por el conflicto, pero esta es una relación no siempre deseable, porque genera situaciones difíciles de las que no nos gustaría ser protagonistas.

Muchas veces, las personas en conflicto se sienten excedidas por esta situación y pasan por distintos estados: ensimismamiento, temor, confusión, pérdida de confianza en sí mismas, vulnerabilidad, impotencia, inseguridad, debilidad y fijación psicológica en los propios intereses (Folger, Bush y Della Noce, 2016). Así, parece obvio que las personas en conflicto nieguen estar en esa relación y no quieran acercarse a posibilidades de negociación que, asumen, las haría ver en desventaja.

Pero si deciden negociar, es muy relevante que asuman el conflicto como positivo y transformador de las relaciones, de cada persona y de la sociedad. Esa es la

postura de la Unidad para la Resolución de Conflictos, que puede acompañarles y poner a su disposición toda la información que se requiere para dar una salida a la situación conflictiva, usando herramientas relacionales y comunicativas que les permitan ganar en seguridad y confianza, y dejar que las emociones emerjan sin dañar a esa persona que es su otro, su otra.

Todo esto deja claro que asumir el conflicto para darle salida no es nada sencillo y que si hay una tercera persona que va a acompañar y facilitar ese proceso, esta debe tener en consideración tales circunstancias y atenderlas con saber, experiencia, apertura, disposición y respeto.

A continuación, ponemos a consideración una serie de recursos de los que podrá valerse la tercera persona que facilita la transformación positiva del conflicto, y algunos elementos que podrán configurar un acompañamiento cualificado desde la comunicación, sin que por ello demos por agotado el tema, siempre inabarcable. En su orden, estos recursos son: la escucha y sus herramientas, la empatía, la asertividad, el lenguaje corporal, las narrativas y el diálogo.

Cuando la labor de acercar a las partes se cumple cabalmente, diferentes tipos de comunicación se hacen presentes y van configurando un entramado que ayuda a restablecer la confianza, hace emerger el poder de las partes en la mediación y las posiciona como valiosas, con una fuerza nueva que les hace ver sus posibilidades y las ajenas en la mesa de negociación.

La escucha



Una vieja lechuza muy discreta
vivía en un roble;
cuanto más veía, menos hablaba;
cuanto menos hablaba, más oía.
¿Por qué no podremos ser nosotros
como ese pájaro?



Este apartado hace alusión a la escucha, como uno de los recursos comunicacionales por excelencia cuando se está en conflicto, y a algunas herramientas que fortalecen su apropiación. Consideramos la escucha como punto de partida hacia el diálogo, porque no hay diálogo sin escucha; y en la negociación de conflictos, esta permite el acercamiento de las partes y la posibilidad de acuerdo.

Para reflexionar ...

El siguiente texto, tomado de Motta Ávila (2017, pp. 156-157), permite ambientar el tema y generar reflexiones entre el grupo del curso. Además, hace una breve alusión a los alcances de la escucha en los procesos formativos de aula. Después del texto se plantean interrogantes para enriquecer la reflexión.

[...] la “actitud de escucha” deviene una postura ética y política en los sujetos discursivos del aprendizaje y de la enseñanza frente al proceso de la comunicación pedagógica, pues dependiendo de si es una actitud positiva o negativa contribuye o no con la construcción de sujetos discursivos para la ciudadanía y la democracia. Por esto, la actitud de escucha debe formar parte de las competencias actitudinales básicas del estudiante. En este orden de ideas, para enriquecer el concepto se hace mención de tres aportes: Rice (2011), quien al plantear una concepción aristotélica de la buena escucha, concluye que esta puede ser considerada como una virtud; Laverty (2011), basada en la concepción rousseauiana de la comunicación, sostiene que la escucha desempeña un papel central en la comunicación “porque es en el acto de escucha que los seres humanos satisfacen o fracasan en el imperativo de entender a los demás” (p. 155); y Waks (2011) resalta en la propuesta educativa de Dewey la estrecha conexión entre escucha y democracia a partir de los conceptos de escucha de una vía y escucha transaccional, siendo esta última la que “genera una actitud de amistad cooperativa que reposa en el corazón de la democracia” (p. 204). Estos argumentos permiten apreciar la importancia que tiene la actitud de escucha en la educación de los seres humanos, puesto que esta es una virtud dirigida a entender a los demás, comunicativamente, con lo cual contribuye al fortalecimiento de la democracia. [...]

Ligado con lo anterior, está el concepto de desescucha, no codificado en el mundo académico, por lo que el investigador está construyendo su sentido con miras a dar cuenta de una realidad atinente a la dinámica del fenómeno general de la escucha. Este concepto de desescucha se refiere al desvalor de la actitud de escucha. No atañe en sí a una deficiencia de orden psicológico ni a alguna disfunción neurológica del sistema auditivo, sino a expresiones de carencias de orden social y cultural frente al compromiso de escuchar al otro. La desescucha viene a ser más un meme (Dawkins, 2000; Ridley, 2001; Bauer, 2008) introyectado por las prácticas sociales degenerativas, no constructivas, un pacto inconsciente que lleva a los sujetos a acogerse a la costumbre de desescuchar, a evitar el compromiso ético y político frente al interlocutor; en el fondo es la negación del otro, el no reconocimiento del decir del otro.



Algunas preguntas

1. Describe dos ideas planteadas por este escrito que te parezcan importantes.
2. Explica un aspecto que en tu lugar de trabajo te indique que hay escucha y otro en el que consideras que se produce desescucha.
3. ¿Qué propondrías para fortalecer la escucha en tu lugar de trabajo?

Herramientas de la escucha activa

[...] con frecuencia no entendemos lo que pasa en el corazón y la mente de las personas con las que tenemos que trabajar. La ausencia de comprensión mutua no debería llevarnos a eludir el compromiso con los demás

Richard Sennett (2012, p. 385)

Un caso para ilustrar ...

Juan es una persona que hace seis años tiene un contrato de prestación de servicios con la Universidad de Antioquia. Actualmente y desde hace dos años ha tenido varias dificultades con Felipe, su “jefe”.

Juan siente que el tipo de contratación ha sido motivo para hacerle, de forma desobligante, ciertas exigencias que no tienen que ver con sus compromisos contractuales. A veces su jefe le ha alzado la voz y otras, sus realizaciones han sido invisibilizadas, algo que con el anterior “jefe” no sucedía, pues gozaba de mucho reconocimiento.

Manuela, que trabaja en la misma oficina, intentó alguna vez hablar con Felipe respecto al asunto con Juan, pues a ambos los tiene en gran estima y quiere lograr un buen ambiente laboral, pero con ello solo consiguió que Felipe se pusiera de mal genio. Felipe la hizo salir de su oficina diciéndole que ella no tenía nada que ver, que ese era un asunto entre Juan y él.

Ayer hubo una nueva discrepancia entre Juan y Felipe, lo que condujo a una discusión. Felipe levantó la voz y amenazó a Juan con no renovar su contrato.

Hay otras diez personas en esa dependencia que tienen una contratación idéntica a la de Juan y están pendientes de lo que pueda suceder, pero hay quienes están muy de acuerdo con que Felipe aplique “mano dura” con los contratistas, porque les parece que algunos los están opacando, pues su trabajo se destaca y los deja en evidencia.



Las siguientes preguntas pueden ser respondidas individualmente o en grupo y socializadas por una persona designada como relatora:

- ¿Cómo crees que se siente Juan?
- ¿Cómo crees que se siente Felipe?
- ¿Cómo crees que se siente Manuela?
- ¿Quiénes son las partes en este conflicto?
- ¿Quiénes constituyen otras voces del conflicto? ¿Por qué?
- ¿Cuáles son los intereses en este conflicto?

Las dificultades que surgen por una inadecuada comunicación no se constituyen en sí mismas en un conflicto, pero pueden convertirse en su germen si no se atienden oportunamente. No podemos adivinar lo que las otras personas piensan o sienten respecto a una determinada situación y por eso se hace necesario buscar espacios para que puedan poner su postura en palabras y cuenten con la disposición de las demás personas para escuchar su relato.

Ser o tener una buena escucha no resulta sencillo. Las personas estamos acostumbradas

a hablar y pedimos de forma insistente que se nos ponga atención en ese momento, pero no estamos preparadas para recibir el mensaje de la otra persona, que se hace más urgente cuando nos conectamos o vinculamos por un conflicto.

A continuación, se plantean algunas herramientas que pueden ayudar a mejorar la escucha y que pueden ser empleadas paulatinamente por la persona facilitadora o mediadora, de manera que puedan ser reconocidas y apropiadas tanto en la cotidianidad como en las situaciones conflictivas.

a) El silencio

Se constituye en la herramienta más potente de la escucha. La propia voz se silencia para dejar ingresar la voz de la otra persona. Las devoluciones que se van a hacer con respecto a esa voz vienen después de escuchar completamente, de conocer la comprensión que tiene del conflicto y de saber en qué dirección van sus demandas y requerimientos.

Si una de las personas interlocutoras empieza, interiormente, a desafiar lo que la otra persona dice, a negarlo o rechazarlo antes de tener el turno de la palabra, habrá perdido la oportunidad de disponer de un relato completo y de comprender más ampliamente lo sucedido desde la perspectiva de quien habla, además de que muestra poco respeto y reconocimiento.

Habrá una voz no escuchada, un esfuerzo desperdiciado y una oportunidad perdida de saber lo que la otra voz tiene para decir.

Hay silencios de diversa índole:

Sancionador: cuando se pretende castigar a quien habla al no hacer devolución de lo escuchado.

Prudente: cuando el momento no se considera adecuado para decir algo, y parece mejor tomarse un tiempo para hacerlo.

Indiferente: cuando en realidad no existe ninguna motivación o interés para recibir el relato ajeno.

Consciente y atento: cuando quien escucha acalla su voz interior, está atento a recibir el relato ajeno y expresa, también con el cuerpo, su genuino interés por conocer una nueva perspectiva de lo sucedido.

La persona que hace la mediación debe estar atenta a ciertos silencios que pueden estar mostrando un desequilibrio en la mesa de negociación. Nos referimos al *miedo de decir* del hablante, porque espera una mala reacción del escuchante. Si quien media detecta este hecho, puede acudir a una sesión privada para conocer de qué se



trata esta reacción, o puede hacer preguntas abiertas para que quien interviene cambie su actitud y se abra a decir.

El tiempo de la persona que habla no debe tener límites, y la escucha debe agudizarse si el relato incluye elementos que no se comparten, como malentendidos, equívocos o nuevas informaciones que amplían los alcances de lo sucedido, pues, aunque los hechos sean los mismos, no siempre lo es la percepción que cada parte tiene del conflicto.

Cuando apoyo mi   do en el caracol de tu oreja
se escucha el mar de tu corazón

Jairo Aníbal Niño

Para reflexionar ...

Proponemos algunas reflexiones propias acerca de la escucha, basadas en Byung Chul-Han (2017) y Motta Ávila (2017):

¿Qué es escuchar?

La escucha pone de presente una actitud activa que denota apertura, acogida, hospitalidad y respeto frente a lo que dice la otra persona; atención para lograr captar el mensaje tal y como se está enviando; democratización de la palabra, porque se permite su circulación sin monopolizarla; despojo de toda idea de someter a intimidación o amenaza a quien dice; mayor disposición de información para entender otras razones que no son las propias; solidaridad ante el dicho de quien habla cuando la narrativa pone de presente su vulnerabilidad; despojo de prejuicios, señalamientos o interpretaciones acomodadas.

Quien es escuchante empodera a quien habla para que diga, motive, reflexione en voz alta, disienta, o por qué no, exprese razones del acuerdo con ciertas partes del relato ya puesto sobre la mesa de negociación. Quien escucha no puede, de ninguna manera, arrogarse el derecho a ser la única persona que intervenga, de ser la verdad en el relato conflictivo; tiene que dar paso a la palabra en la voz de la otra persona.

Es importante tener en cuenta que quien habla también debe tomar en consideración el respeto hacia quien escucha, pues, recordemos,

En la sociedad en general, la declaración de superioridad en el conocimiento y de autoridad de parte de quien habla provoca en el interlocutor la duda sobre su propia capacidad de juicio. Del hecho de sentirse amedrentado deriva el mal de la sumisión pasiva (Sennett, 2012, pp. 387-388).

b) Las preguntas

El silencio es necesario, pero no es lo único que se requiere para tener una buena escucha. Llega el momento en que hasta la persona más atenta debe romper su silencio para indagar por los asuntos que está escuchando y que no son suficientemente claros. Es entonces cuando la pregunta tiene lugar y cuando la persona que habla puede saber, de acuerdo con el interrogante que recibe, si efectivamente está o no siendo escuchada.

Las preguntas son realizadas por alguien en este contexto con los fines de confirmar una información, ampliar el ámbito de comprensión de lo que se está diciendo, de corroborar si existe o no un desacuerdo entre la percepción de quien escucha y de quien da su versión, en fin, de aclarar los mensajes y evitar distorsiones y malentendidos. Quien pregunta tiene interés en saber más, en conocer más a fondo: con la pregunta se avanza en el camino hacia un diálogo bien fundamentado. Así lo expresa Orlando Zuleta:

Desde los tiempos de Grecia clásica, el arte de preguntar se ha llamado dialéctica, porque es el arte de llevar una auténtica conversación. Para llevar una conversación es necesario en primer lugar que los interlocutores no argumenten al mismo tiempo. La primera condición del arte de conversar es asegurarse de que el interlocutor sigue el paso de uno. Llevar una conversación quiere decir ponerse bajo la dirección del tema sobre el que se orientan los interlocutores. Requiere no aplastar al otro con argumentos sino balancear realmente el peso objetivo de la



opinión antagónica. La conversación como comunicación interpersonal tiene necesariamente una estructura de intercambio de pregunta y respuesta (2005, p. 116).

Las preguntas empleadas en la transformación positiva de conflictos tienen diversas formas y características, que se relacionan con sus propósitos. A continuación, mencionamos algunos tipos de preguntas.

Abiertas o circulares: son llaves para ampliar la información, ahondan en el sentido de los temas y logran retroalimentar los dichos de uno y otro lado de la mesa de negociación; se constituyen en un poderoso recurso para quien hace la mediación y en oportunidad de develar lo que hay detrás de las posiciones de las partes en conflicto, es decir, de hacer evidentes sus intereses y necesidades. Esta revelación rompe con el círculo vicioso que se genera con posturas rígidas que no dan lugar a opciones de salida al conflicto, porque camuflan aquello que las partes buscan en la mesa de negociación. Las preguntas abiertas quieren ir más allá de una afirmación o una negación como respuesta, quieren conocer algo más. Ejemplos:

- ◆ ¿Qué fue lo que pasó?
- ◆ ¿Por qué le parece importante que Juan y no otra persona vaya a esa capacitación?
- ◆ ¿Con qué se comprometería usted para mejorar el ambiente de trabajo?

Cerradas: permiten sellar pequeños acuerdos que se van logrando en la negociación; se caracterizan porque la respuesta a la que se accede con ellas es “sí” o “no”. También permiten precisar alguna información o descartar algún asunto. Ejemplos:

- ◆ ¿Está de acuerdo con Matías en asistir a un encuentro de mediación?
- ◆ ¿Juan quiere apoyarnos con este proyecto?
- ◆ ¿Usted agredió verbalmente a Felipe?
- ◆ ¿Le interesa este ascenso?

Reflexivas: llevan a quien hace la mediación a lograr que las partes avancen hacia la autocrítica, que vuelvan sobre sí mismas y se impliquen en el conflicto, es decir, se responsabilicen. Estas preguntas son útiles cuando una de las partes no admite su vinculación al conflicto. Ejemplos:

- ◆ ¿Qué fue lo que provocó la ira del otro?
- ◆ ¿Por qué crees que tu jefe te llama la atención tan seguido?
- ◆ ¿Cuál era tu compromiso con esta tarea?

Zuleta parafrasea a Gadamer en *Verdad y método*, para referirse a la pregunta en estos términos:

preguntar quiere decir abrir; abrir la posibilidad al conocimiento. El sentido de preguntar consiste precisamente en dejar al descubierto la posibilidad de discutir sobre el sentido de lo que se pregunta. Una pregunta sin horizonte o sin sentido [...] es una pregunta en vacío que no lleva a ninguna parte (Zuleta, 2005, pp. 115-116).

Vemos entonces que la *pregunta* jalona el diálogo y compele a quien la hace a reconocerse como alguien que ignora y desea saber. Representa asimismo negatividad extrema: la de la *docta ignorancia*, porque quienes la expresan saben que no saben. Dicho de otro modo, al expresarla, quien pregunta se aleja del *sentido de autoridad* que implica someter a la contraparte y, en cambio, le reconoce su capacidad de interlocución (Viveros, 2019).

Para entenderlo mejor... ..



Margarita, profesora de la Universidad de Antioquia, le relata a quien hace la mediación: “De pronto se paró de la silla, avanzó hacia la puerta, me fulminó con la mirada y, en tono de desprecio, dijo: ‘hasta hoy me interesó su clase’; dio un portazo y se esfumó”.

Luego de leer el anterior texto breve, se propone el ejercicio de elaborar tres preguntas: una abierta, una cerrada y otra reflexiva.

c) El parafraseo

Puede decirse que resulta muy satisfactorio sentir que nos escuchan, y más cuando estamos en conflicto con alguien. Para usar la herramienta del parafraseo, lo que hacemos es repetir, en nuestras propias palabras, lo que la otra persona ha dicho, anteponiendo frases como: “Si te entendí bien, lo que acabas de decir es...”.

Algunos efectos positivos del parafraseo son: quien habla se asegura de que le están escuchando, y esto le satisface pues se halla en medio de una relación conflictiva con su contraparte; siente que con la escucha le están reconociendo y se le respeta; puede clarificar y precisar su mensaje que, a lo mejor, no ha llegado a la otra persona en debida forma; puede ampliar lo que quería decir, porque al escucharse en la voz de su contraparte se da cuenta de que algunas cosas le quedaron faltando; también permite que la confianza se vaya afianzando entre las partes.



Para entenderlo mejor... ..



Había estado tranquilo durante toda la entrevista, pero en un momento determinado mi jefe comenzó a subir la voz, a criticar la relación que tengo con mis compañeros y la forma en que hago mi trabajo sabiendo que nunca he tenido problemas con ninguno de ellos y siempre he sido un buen empleado. Él me decía una cosa y yo le replicaba otra, me amenazó con no renovarme el contrato y ahí sí que me enfurecí, pero al mismo tiempo caí en cuenta de que podía cumplir con su amenaza y me preocupé mucho, pero no me callé.

Fue una pelea muy dura, en la que yo tenía todo para perder, pero es que me sentí muy humillado, maltratado e impotente, pues algunas cosas que tenía en el tintero para decirle me las tuve que tragar. No sé qué va a pasar conmigo. Ahora que estoy más tranquilo pienso que no debí dejarme provocar y que las cosas se hubieran podido conversar de otra manera y así no tendría esta incertidumbre por mi futuro y el de mi familia.

A partir de la lectura de este texto,
se propone parafrasear la versión de quien habla.

d) El resumen

Los relatos de las partes se hacen a veces muy extensos, desordenados y reiterativos por esa necesidad humana de poner en palabras aquello que causa afección y que resulta significativo en la vida, a más de querer descargar todas las emociones que se derivan de la participación en un conflicto.

Visto así, se hace necesario que la tercera persona que participa en el encuentro de mediación vaya, de tanto en tanto, realizando pausas en estas narrativas, para recoger en pocas palabras las ideas centrales de lo que ha sido expresado por las partes.



El resumen da oportunidad de escucharse en otra voz, de saber si cada parte transmitió todo lo que tenía para decir, si efectivamente eso que resume quien realiza la mediación es lo más importante del relato y, por supuesto, permite saber si esta persona que debe hacer su intervención neutral e imparcial en la mesa de negociación ha dedicado tiempo a escuchar lo que las partes han expresado.

El resumen es muy útil para quien hace la mediación, pues le permite ir configurando los elementos del acuerdo, en el caso en que este se produzca, teniendo en cuenta aquello que no debe quedar por fuera del mismo. Para iniciar el resumen se usaría una frase como esta: "Entiendo que hasta ahora lo más importante de lo que me ha dicho cada parte es..."

Para entenderlo mejor... ..



Se sugiere realizar un resumen de lo dicho por la parte que interviene en el anterior relato.

e) La pausa

Evita o mitiga el cansancio y el agotamiento tanto de quien habla como de quienes escuchan; permite a su vez un respiro en este doble ejercicio y dispone nuevamente para continuar con ánimo renovado. La persona que hace la mediación debe advertir previamente a las partes que hará uso de este recurso, para que no se mire con suspicacia en el momento en que implemente la pausa. Debe recomendar a quienes intervienen que durante este descanso no intercambien opiniones o información respecto al tema tratado en la mesa de negociación. No debe abusarse de las pausas, porque el encuentro de mediación puede perder interés y ritmo. El tercero que hace la mediación debe consultar a las partes al momento de querer acudir a la pausa.



f) El humor

Es una manifestación de inteligencia que permite a quienes asisten al encuentro tener momentos para relajarse, sonreír, descansar, separarse momentáneamente de aquello que les agobia o superar un momento difícil en la mesa de negociación. Permite descansar y distraer un poco la atención hacia algo que es gracioso y que por supuesto nada tiene que ver con el asunto en cuestión.

El humor, no obstante, puede ser una herramienta de doble filo, porque, usado de manera inadecuada, puede convertirse en lenguaje arrasador, en sarcasmo o ironía que nada aportan al bienestar de las partes. Quien hace la mediación debe tenerse confianza con el uso de este recurso para usarlo de forma oportuna y acertada.

La empatía



Ella me daba la mano
y no hacía falta más.
Me alcanzaba para sentir
que era bien acogido
Mario Benedetti (2011)



La empatía es un recurso comunicacional que casi siempre se nombra como “ponerse en los zapatos del otro”. En la Unidad para la Resolución de Conflictos la entendemos como una apertura a la comprensión de las razones de la otra persona.

En palabras de María Julieta Balart Gritti (2013), la empatía se asume como “la actitud que surge de prestar atención plena [que] implica estar abiertos a explorar el mundo del otro para entender sus sentimientos y necesidades fundamentales”.

Empatizar es, entonces:

- ◆ Despojarse de algunos prejuicios y suspender los señalamientos por las acciones de quien interviene, asunto nada fácil para quien habla ni para quien escucha.
- ◆ Comprender evitando juzgar y abrirse a las posibilidades del encuentro, el diálogo y el acuerdo. Comprender no significa estar de acuerdo con la otra persona, ni renunciar a las propias convicciones para apropiarse de las ajenas.
- ◆ Tratar de comprender lo que sucedió, pero desde la óptica de la otra persona, desde cuál y por qué tiene esa percepción sobre el asunto; esto nos facilita vernos en un lugar que no es el propio para ampliar nuestra comprensión y activar la compasión o la “respuesta al sufrimiento del otro” (Mèlich, 2015). Es decir, se trata de la capacidad de conmovernos o afectarnos frente al dolor de esa otra persona, lo cual, sin duda, aportará en formas de resolver los conflictos que no incluyan violencias (Flasspöhler, 2023).

Esta actitud abierta, dispuesta, desprejuiciada, es una invitación al diálogo y a la búsqueda de salidas bajo el esquema “yo gano - tú ganas”.

De ninguna manera, la empatía podría asumirse como adhesión a las ideas o acciones

de la otra persona renunciando a las propias. No se trata de claudicar frente al otro o de prohibirse adoptar una posición o visión propia de las cosas. La falta de empatía es, en cambio, cerrarse frente a la otra persona, impedir que nos ingresen esas otras visiones del mundo y de los hechos, todo lo cual se manifiesta incluso en la expresión corporal (cruzar los brazos, fruncir el ceño, señalar con el dedo acusador, por ejemplo) y desconectarnos emocionalmente de la perspectiva de la otra persona (Flasspöhler, 2023).

Es perfectamente posible estar en desacuerdo con la otra persona sin perder la capacidad empática cuando entendemos que de un lado de la mesa de negociación hay una visión de lo sucedido, la propia, pero se ignora qué información hay en la otra orilla. Si buscamos hacernos a una verdad compartida sobre el conflicto, nos abrimos a escucharla, a recibirla, a elaborar y producir una reacción que puede estar de acuerdo con lo expresado o en desacuerdo respetuoso frente a ello, generamos empatía y accedemos al diálogo.

La empatía puede cultivarse desde edades tempranas. Ese será un recurso que facilitará la transformación positiva de los conflictos en la vida adulta y permitirá ver las cosas desde una perspectiva más amplia, no demonizar el error y dar un lugar a la incertidumbre que signa la vida de los humanos. Con los niños y niñas siempre podrán hacerse ejercicios tan sencillos como preguntarles:

- ◆ ¿Qué fue lo que sucedió?
- ◆ ¿Cómo crees que se siente Ricardo con lo que hiciste?
- ◆ ¿Cómo le afecta esa situación?

Para reflexionar ...



El puente de los hermanos

(De autoría desconocida)

No hace mucho tiempo, dos hermanos que vivían en granjas adyacentes empezaron a discutir. Esta fue su primera discusión seria en 40 años de cultivar juntos, hombro con hombro, compartiendo maquinaria e intercambiando cosechas y bienes de forma continua.

Esta larga y beneficiosa colaboración terminó repentinamente. Comenzó con un pequeño malentendido y fue creciendo hasta llegar a ser una diferencia mayor entre ellos, hasta que explotó en un intercambio de palabras amargas, seguido de semanas de silencio.

Una mañana alguien llamó a la puerta del hermano mayor. Al abrir la puerta, encontró a un hombre con herramientas de carpintero. "Estoy buscando trabajo por unos días", dijo el extraño, "quizás usted requiera algunas pequeñas reparaciones aquí en su granja y yo pueda ser de ayuda en eso".

"Sí", dijo el mayor de los hermanos, "tengo un trabajo para usted. Mire al otro lado del arroyo aquella granja; ahí vive mi vecino, bueno, de hecho, es mi hermano menor. La semana pasada había una hermosa pradera entre nosotros y él cogió su tractor y desvió el cauce del río para que quedara entre nosotros. Bueno, él pudo haber hecho esto para enfurecerme, pero le voy a hacer una mejor. ¿Ve usted aquella pila de desechos de madera junto al granero? Quiero que construya una cerca, una cerca de dos metros de alto, no quiero verlo nunca más".

El carpintero le dijo: "Creo que comprendo la situación. Muéstreme dónde están los clavos y la pala para hacer los hoyos de los postes y le entregaré un trabajo que lo dejará satisfecho".

El hermano mayor le ayudó al carpintero a reunir todos los materiales y dejó la granja durante todo el día para ir al pueblo por comida. El carpintero trabajó duro todo el día midiendo, cortando, clavando. El granjero regresó cuando se acercaba la noche; el carpintero justo había terminado su trabajo.

El granjero quedó con los ojos completamente abiertos y la boca abierta. ¡No había ninguna cerca de dos metros! En su lugar había un puente. ¡Un puente que unía las dos granjas por encima del río! Era un bonito puente con pasamanos.

En ese momento, su vecino, su hermano menor, vino desde su granja y abrazando a su hermano le dijo: “Eres un gran tipo, ¡mira que construir este hermoso puente después de lo que he hecho y dicho!”.

Estaban en su reconciliación los dos hermanos, cuando vieron que el carpintero tomaba sus herramientas. “¡No, espera!”, le dijo el hermano mayor. “Quédate unos cuantos días. Tengo muchos proyectos para ti”, le dijo el hermano mayor al carpintero.

“Me gustaría quedarme”, dijo el carpintero, “pero tengo muchos puentes que construir”.

En el anterior relato, ¿considera que el carpintero fue empático con los hermanos? ¿Por qué?

En lugar de juzgar a las personas,
intentemos comprenderlas y descubrir
las razones detrás de sus acciones

La asertividad



El conflicto hace emerger las desigualdades, las pone de relieve y a veces son usadas para ofenderse, doblegarse o humillarse entre las partes. Cuando el conflicto surge entre personas que comparten muchas afinidades, la comunicación es mucho más fluida y los problemas inmersos en el conflicto son más sencillos de verbalizar sin ofender y de resolver con idea de ganancia mutua.

Cosa distinta sucede cuando las diferencias entre los sujetos son abismales, los intereses son difíciles de alcanzar y la relación está muy polarizada, porque las visiones que tiene cada persona no permiten fácilmente el acuerdo. Acerca de este asunto, dice Sennett:

la alternativa deseable es un exigente y difícil tipo de cooperación, que trata de reunir a personas con intereses distintos o incluso en conflicto, que no se caen bien, que son desiguales o que sencillamente no se entienden. El desafío está en responder a los demás respetándolos tal como son. Este es el desafío de toda gestión de conflictos (2012, p. 19).

Cuando hablamos de asertividad, queremos expresar que en ocasiones tenemos

temor de decirle a la otra persona aquello que nos molesta, con lo que estamos inconformes o que moviliza de mala manera nuestras emociones. En la Unidad para la Resolución de Conflictos consideramos, como una regla de oro, la de decir lo que haya para decir, atacando el problema, pero no a la persona: decir de forma asertiva.

[...] una persona asertiva se siente libre para manifestarse, expresando en sus palabras lo que siente, piensa y quiere; puede comunicarse con personas de todos los niveles, siendo una comunicación siempre abierta, directa, franca y adecuada; tiene una orientación activa en la vida; va tras de lo que quiere; actúa de un modo que juzga respetable; acepta sus limitaciones al comprender que no siempre puede ganar; acepta o rechaza en su mundo emocional a las personas; con delicadeza, pero también con firmeza, [...] se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos, y evita los dos extremos: por un lado, la represión y, por el otro, la expresión agresiva y destructiva de sus emociones (Gaeta y Galvanovskis, 2009, p. 405).



¿Cómo se logra la asertividad?

Para ser una persona asertiva se requiere:

Hablar desde el yo, es decir en primera persona: ¿Cómo lo percibo?
¿Cómo me afecta? ¿Qué opino?

Evitar emitir juicios de valor.

Llegar de forma respetuosa y directa a lo que se quiere decir y, al hacerlo, atacar el problema, no a la persona, es decir, dejar intacta su integridad.

Veamos algunos ejemplos de asertividad:

Ricardo: “Siento que no me escuchas. Intento por todos los medios atraer tu atención, pero me parece que no te genera interés lo que digo y eso me afecta porque es como si no confiaras en lo que hago. Sabes que mi trabajo depende del tuyo por lo que necesito respuestas para poder avanzar. ¿Qué podemos hacer para cambiar esta situación?”.

Diana: “Me siento muy dolida y preocupada cuando usted me dice que soy una mala trabajadora, porque siempre he cumplido con todas mis obligaciones y mis evaluaciones así lo demuestran”.

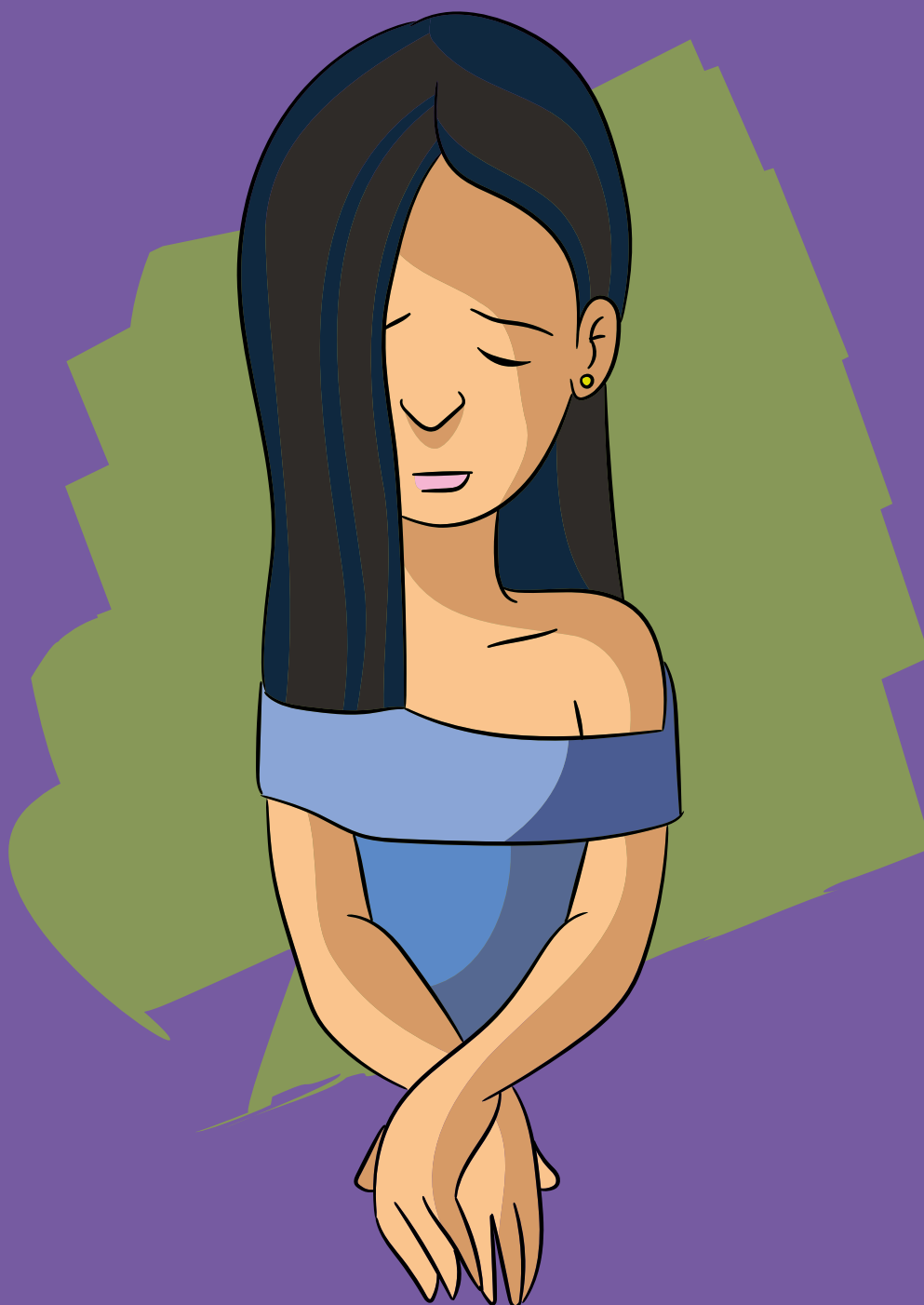
Mateo: “Entiendo que estés incómodo porque no acogí tu propuesta, pero creo que no era la más conveniente dada la situación que tenemos en la oficina. Como coordinador, cuando pregunto la opinión del equipo, busco enriquecer mis opciones para tomar una decisión, pero no puedo tenerlas todas en cuenta, porque a veces van en direcciones muy diferentes o porque algunas no son viables, pues la normativa de la universidad no me lo permite”.

Para activar los conocimientos... ..

Después de observar el primer ejemplo del cuadro, reelabore las expresiones de las líneas siguientes:

No es lo mismo decir...	que decir...
¡A esta oficina no llegan sino quejas de otras dependencias! ¡Parece que ninguno de ustedes estuviera preparado para su trabajo o no tuviera interés en hacerlo bien! ¡Pues no les voy a tolerar más sus fallas: o mejoran o se quedan sin contrato la próxima vez!	Como coordinador me siento preocupado por la situación que se viene presentando. He recibido varias quejas y algunas son reiteradas acerca de la calidad del trabajo que estamos remitiendo a otras dependencias. Quiero hablar con todo el equipo para ver cómo le buscamos salidas a esta situación, porque nuestros estándares de calidad del servicio deben mejorar y todos aquí estamos para lograrlo.
¿Qué tiene de raro que llegue tarde si estoy cumplimiento con mis obligaciones? ¡Usted me la tiene montada!	
Ya se lo había dicho, Luis: usted no nació para ser ingeniero. Busque por el lado de las Ciencias Sociales o haga una tecnología. Aquí no hay lugar para usted. ¡El resultado de sus exámenes es cada vez más desastroso!	
No admito que usted cuestione mis decisiones. ¡Yo soy el jefe y actúo sin tener que darle cuentas a nadie!	
Usted es antipática y grosera con los estudiantes, los profesores, y en general todos los que llegan a esta oficina se quejan de su trato. No soporto más este comportamiento porque nos está haciendo quedar muy mal. Voy a presentar una queja para que le inicien un proceso disciplinario. ¡Me cansé de aguantármela!	

El lenguaje corporal



Para reflexionar ...



Es sabido que, a lo largo de estos cincuenta años de conflicto armado, las narrativas de la violencia han sido relatadas desde los cuerpos mutilados, maltratados y silenciados, en donde se está experimentando una corporeidad atemorizada que excluye al otro por sus temores y miedos, que implica un acto violento cualquiera que fuese en mayor o menor rango y que en la mayoría de los casos, causa dolor. El superar estos rastros violentos implica una nueva manera de mirar el mundo desde acciones de paz, que, en este caso, conformarían las didácticas de la pedagogía de la corporeidad.

En medio de tantas heridas sociales se estaría apostando a la formación de la corporeidad como estrategia de resiliencia, con la capacidad para adaptarse y superar la adversidad, sanar y aliviar a partir de la expresión corporal. En esta perspectiva, los estudiantes que llegan a este espacio académico difieren en la mayor parte del conocimiento que implica la expresión corporal dentro de la Educación Física. En sus primeras clases se delata una incertidumbre de los contenidos programáticos y experiencias a vivir que contemplan su propio cuerpo. No ha existido anteriormente otro espacio académico que les permita explorar su vocabulario corporal.

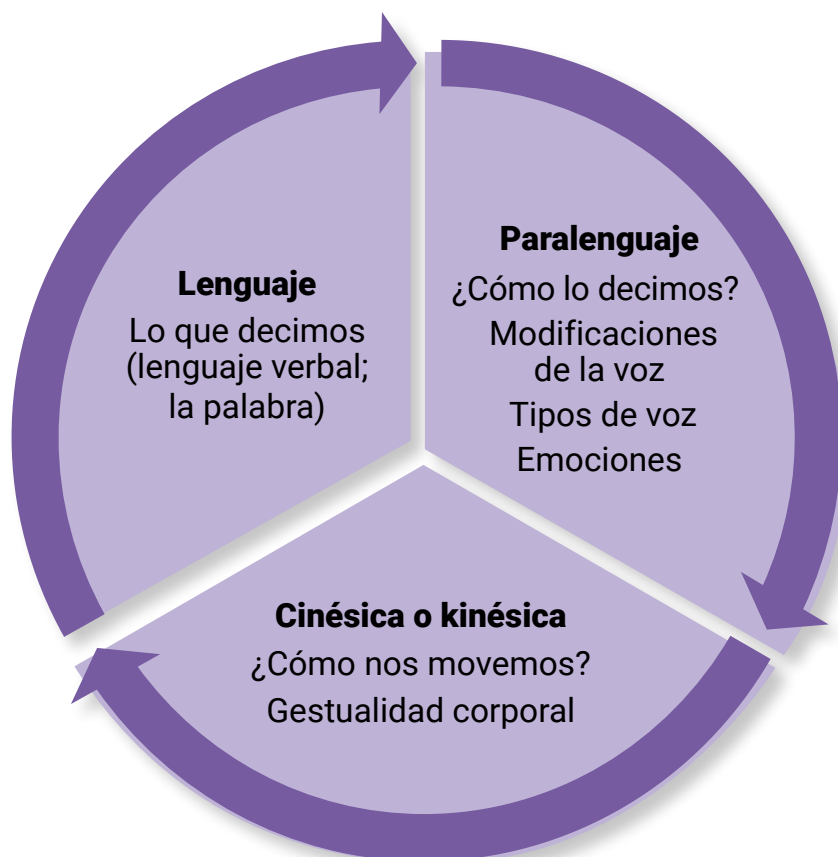
Por lo tanto, a medida que transcurren las sesiones de clase se genera un ámbito de aprendizaje de confianza, de conocimiento tanto a nivel teórico y práctico, basado en la realización de ciertos ejercicios expresivos propuestos, donde cada uno experimenta un encuentro personal que le permite en primera instancia, atreverse, es decir, mirarse así mismo, y de esta manera ser reconocido por el grupo (Andrey Bernate y Alfaro Urtatiz, 2021, p. 65).

Pregunta

Desde la historia personal, ¿cuándo siente que su cuerpo le habla?

Aunque decir que “el cuerpo habla” suene a frase de cajón, nos arriesgamos a hacerlo porque a veces, efectivamente, con el cuerpo expresamos lo que no queremos, no podemos o no debemos decir: en ese momento el cuerpo nos delata. Esto sucede con más frecuencia cuando la situación es conflictiva.

Algunas expresiones desde el cuerpo se describen en el siguiente gráfico



Veamos algunos conceptos presentes en el gráfico:

- ♦ **Lenguaje.** Por medio de la voz, de la palabra hablada o escrita, expresamos lo que sentimos y lo que pensamos. Empalabramos el mundo a partir de esta herramienta y también mediante ella nos insertamos en la cultura en la que nacimos, que usa precisamente la oralidad o la escritura como vehículo de apropiación de sus usos, hábitos, valores y costumbres.
- ♦ **Paralenguaje.** Acompaña el sentido de la voz cuando hablamos, va más allá de lo que decimos: la forma en que modulamos la voz, la velocidad con la que hablamos, la intensidad, el timbre, las emociones que de allí se coligen; todo ello no está en lo que decimos, sino en la forma en que lo hacemos, y así nuestras palabras distarán de ser planas, huecas o carentes de sentido.
- ♦ **Cinésica.** Llamada también kinésica o quinésica, “estudia los movimientos corporales conscientes e inconscientes que poseen un valor comunicativo intencionado o no” (Centro Virtual Cervantes, s. f.).

En la mediación, las narrativas son de suma importancia y quien media debe prestar atención a cada uno de los dichos de las partes, así como a su lenguaje corporal y a la expresión de emociones, para que pueda hacer una lectura integral del mensaje que las partes quieren hacer llegar. La postura, la mirada, la gesticulación, el tono de la voz, el estallido de emociones, el llanto, el silencio, la forma de mover las manos, todo ello está diciendo cosas en la mediación. Quien hace de tercera parte debe abrirse a recibir esos mensajes y a mirar si guardan coherencia con lo que

se dice para intervenir en la situación, apoyar a las partes y tomar decisiones como interrumpir momentáneamente (hacer una pausa), realizar una sesión privada o remitir a una persona experta de otras disciplinas.

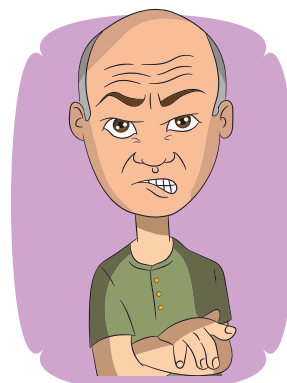
Estas son algunas posturas del cuerpo (Ekman, 2017) que brindan información a quien hace la mediación (y por supuesto a la otra parte involucrada), acerca de cómo se siente quien escucha, qué emociones le atraviesan y cuáles serían posibles respuestas frente a las mismas:



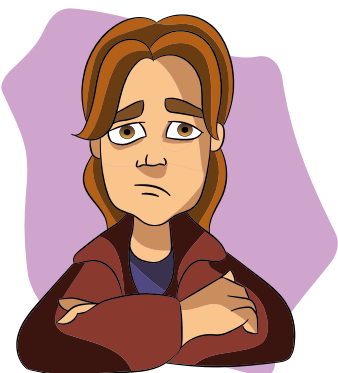
Hacerse un ovillo en la silla



No hacer contacto visual



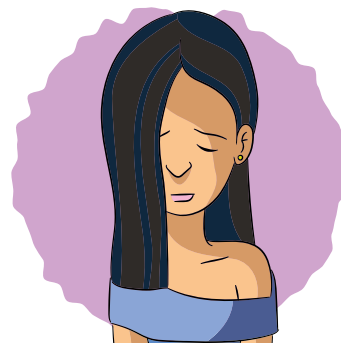
Fruncir el ceño



Cruzar los brazos



Hacer gestos que denotan nerviosismo, como jugar con algo que se sostiene en las manos o tamborilear sin parar sobre la mesa



Mirar al suelo

Las narrativas



Enhebrar los hilos de un relato que, aunque titubeante al principio, va tejiendo hitos y lances ya vividos en un inteligible tapiz, que el narrar va tupiendo. Contar cierta historia para dar cuenta de la identidad supone ir rescatando, por medio de la imaginación y la memoria, algunas vivencias significativas entre las incontables que ya son pasado —muchas de las cuales ni siquiera cabe recordar:

irreparable olvido olvidado—

Lluís Duch y Albert Chillón
(citados en Murillo, 2016, p. 117)

La palabra es la herramienta por excelencia para desatar un conflicto de manera pacífica. Las partes la usarán por turnos; quien hace la mediación debe tener mayor mesura y emplearla en momentos estratégicos del intercambio para apoyar su acompañamiento en la mesa de negociación, pues debe dejar que fluya ampliamente entre quienes se involucran en el conflicto.

La mediación cuenta con varias fases o etapas; una de ellas se denomina “cuéntame” (Lederach, 1996). Es posible que en esta fase se expresen la ira, la impotencia, la angustia y la desazón que causa la relación conflictiva, por lo que, en ocasiones, esta fase se convierte en una narrativa excesiva, desordenada, emotiva y cargada de adjetivos que buscan descalificar a la otra parte enfrentada.

Lo que las partes desarrollan es un relato en secuencia, contado de forma que no siempre resulta lógico y coherente, pues quien narra puede ir saltando de un tema al otro —lo cual dice de los énfasis puestos en lo que cuenta— y esto le permite a quien hace la mediación diseñar preguntas para “completar” lo narrado.

La propia experiencia contada por quien la vivió aparece en la narrativa y eso la dota de un sentido particular: aunque se trate de los mismos hechos que configuran el conflicto, la forma en que se perciben y les afecta, es diferente en cada caso.

Otro asunto importante para tener en cuenta por quien hace la mediación es que el relato se refiere, en mucho, a lo que cada parte considera como *acontecimiento* —definido por Mèlich (2010) como aquello

que fractura la cotidianidad—, que rompe, por tanto, las rutinas del diario vivir de las personas. Quien hace la mediación deberá interrogarse en cada caso sobre por qué un hecho es considerado un acontecimiento para la parte que lo está mencionando. De la repuesta a esa pregunta podrán quedar claros algunos de los intereses que esta trae.

Frente a un determinado relato pueden aparecer la perplejidad, el asombro y la incredulidad, sea en quien escucha e incluso en quien hace la mediación, cuando ambas personas están recibiendo información con la que no contaban, lo cual puede cambiar el curso del encuentro.

Una narrativa es un sistema de historias que ayuda a las personas a dar sentido a sus experiencias y a crear una visión coherente del mundo. En función de la información, los acontecimientos y el entorno al que estamos expuestos a lo largo de nuestras vidas, las narrativas a las que nos suscribimos suelen parecer de sentido común. Sin embargo, inconscientemente estas dan forma a nuestra comprensión de nosotros mismos en la sociedad, incluidas nuestras creencias sobre la identidad, la comunidad, la pertenencia a un grupo y las relaciones con los “otros” (IFIT, 2021, febrero, p. 2).

En las narrativas se pueden identificar afinidades que permiten completar el propio relato en tanto se advierten diferentes interpretaciones, sentidos ocultos, lapsus; se suscitan preguntas que buscan ampliar la comprensión, y se va “haciendo luz” para quien está del otro lado de la mesa de negociación: se ve el otro lado de la historia.

Narrar es significar desde lo humano, dar sentido a la propia experiencia (Hamui, 2011), exponerse frente a la otra persona, mostrarse vulnerable y darle a conocer aquello que, tal vez en otras circunstancias, no habría salido de sus labios; es un proceso dinámico en el que entran en juego los recursos comunicacionales, los contextos en los cuales se desarrolla el conflicto, los

niveles de confianza entre las partes y con quien hace la mediación, los vericuetos de la historia misma, las emociones que suscita y, en fin, esa necesidad derivada del conflicto de poner en palabras aquello que causa daño o molestia. La narrativa como desahogo es también válida, pues hace parte de la necesidad de justicia que quiere suplirse con la mediación.

Hay agotamientos, hay rupturas de los que la gente no aprende nada; hay otros, en cambio, a partir de los cuales la gente se vuelve hacia afuera

Richard Sennett (2012, p. 241)

Para quien escucha, el relato hace comprensibles algunos aspectos de la historia de los que antes no disponía, y que, en su momento de hablar, podrá o no contradecir, pero que, en todo caso, hacen parte de la historia del conflicto contada desde la perspectiva de la otra parte. Así, algo que no estaba incorporado a la propia vivencia puede ser ingresado y añadir comprensión y significado para avanzar hacia una historia conjunta, en la que cada verdad cuenta. Se trata, en últimas, de una verdad *coconstruida* en donde ambas partes son protagonistas de esa historia.

La narrativa dinamiza la alteridad en la medida en que permite

Reconocer al otro en tanto agente de una historia diferente, en un mundo en el que cada quien es dueño de una historia que ha de armarse de a poco, donde somos las historias que oímos desde la cuna y somos esencialmente diferentes por las historias que portamos y los sentidos que damos a dichas historias (Murillo, 2021, p. 20).

En el momento en que las partes producen narrativas, las recomendaciones para quien hace la mediación son muy sencillas: déjelas decir, no limite su tiempo, permítales que expresen lo que quieren, deles turno de palabra, no admita que en su relato se incluyan diatribas contra la otra parte, preste atención a las preguntas

que puedan derivarse del relato, no pase por alto y atienda las emociones de cada una de las partes, haga una pausa si lo considera necesario y, sobre todo, que en su tono de voz y en la expresión corporal se evidencie una carga de empatía que impulse a decir desde el corazón aquello que sucedió y lo que sienten al respecto, porque de esa manera ganan en confianza y el encuentro de mediación cobra otro sentido.

Así que no tenemos más opción que persistir en la generación de narrativas que preserven la memoria como una forma de tributo a la justicia, al mismo tiempo que se crea un espacio público donde ejercer un trabajo de memoria no reducido solamente al duelo por lo que ya no es, sino de saldar la deuda respecto a aquello que fue. Y puede seguir siendo

Gabriel Jaime Murillo (2015, p. 17)

El diálogo



Ya se ha afirmado que el diálogo no es posible si no hay escucha. Agregamos a ello que si no existe tal disposición —la de escuchar—, si falta apertura para atender el dicho de la otra persona, o si no hay interés en comprender su perspectiva del asunto, cualquier diálogo que se intente se torna inútil.

Cuando se está en conflicto, el diálogo se vuelve una necesidad a satisfacer. La senda del acuerdo se hace imposible cuando un “diálogo de sordos” no permite conocer los intereses de la otra persona, cuando no importan las circunstancias por las que atraviesa y cuando no se valoran sus palabras y su relato.

El lenguaje nos emparenta con lo humano y establece las relaciones con el mundo, pues nos permite mostrar la forma en que percibimos, sentimos, leemos, pensamos y somos acogidos y reconocidos en cada circunstancia específica (Castellanos, 2014).

Por eso cada persona debe despojarse de la creencia de tener la verdad y reconocer que su contraparte aporta para ampliar en la comprensión del asunto, porque da otros sentidos a la forma de ver las cosas y agrega nuevas perspectivas a la comunicación desde la alteridad, lo cual podría conducir al acuerdo sobre aquello que está en discusión, siempre y cuando haya apertura al intercambio y al flujo de ideas.

Las palabras que se dicen unos a otros en el diálogo tienen sentido si son utilizadas con el ánimo de ampliar los horizontes de comprensión que cada dialogante trae, aunque tales

horizontes sean distantes uno del otro. El crecimiento de la individualidad llega si los que dialogan se despojan de la creencia de tener la verdad y, por el contrario, reconocen que sin el otro no es posible una comprensión. El otro introduce la posibilidad de nuevas formas de entender una situación que ofrece posibilidades para pensar. Es decir, solo llegamos a conocer algo a partir del diálogo con los demás (Viveros, 2019, pp. 346-347).

Algunas ideas que queremos destacar frente al diálogo, consignadas en *Verdad y método* de H. G. Gadamer, y retomadas por Viveros (2019), se expresan a continuación.

“Dejarse decir algo en el diálogo es abrirse a escuchar”. Dialogar exige mantener una perspectiva abierta a escuchar que da lugar a la pregunta y la respuesta, que permite entrar y salir, ir de un punto de vista al otro, a encontrar el foco, a deliberar ampliamente, es decir, a generar un cierto dinamismo espontáneo entre quienes dialogan, lo cual permite la posibilidad interpretativa y la fusión de sus horizontes de comprensión, aunque estos se hallen distantes entre sí. Para esto se hace necesario dedicar tiempo suficiente para ver los detalles que permiten saber algo que no se sabía antes de entrar al diálogo.

Hay necesidad de ingresar al diálogo con una actitud exenta de arrogancia, con humildad suficiente para reconocer que no se sabe; que la razón propia no es la única; que el punto de vista que exponemos puede estar equivocado y no vamos a defenderlo ciegamente; que no es el amor propio lo que debe prevalecer; que se hace necesario reconocer a la otra

persona, asumirla con una interlocución válida, evitar invisibilizar su perspectiva y, en cambio, tenerla en cuenta.

En el diálogo, acercarse al horizonte de comprensión de la otra persona significa ver las perspectivas que ofrece, reconocerse mutuamente autoridad para poder asumir que el juicio y la perspectiva de la otra persona superan, a veces, las propias actitudes, y por tanto tienen primacía en la mesa de negociación. Dicho de otra manera, es asumir razonablemente los propios límites y dejar en evidencia los aciertos en la contraparte. Pero también es necesario saber que el objeto mismo del diálogo ofrece diversos matices y que no puede nunca ser comprendido absolutamente. Citamos a Gadamer:

Autoridad no es la superioridad de un poder que reclama obediencia ciega y prohíbe pensar. La verdadera esencia de la autoridad reside en no poder ser irracional, en ser un imperativo de la razón, en presuponer en el otro un conocimiento superior que rebasa el juicio propio. Obedecer a la autoridad significa entender que el otro —también la voz que resuena desde la tradición y la autoridad— puede percibir algo mejor que uno mismo (2000, p. 45).

La razón de ser de la presencia de la otra persona en el diálogo es esa posibilidad que entrega de sumar nuevas formas de entender la situación, de reconocer que puede tener la razón, de ampliar nuestras facultades interpretativas para la comprensión del mundo, lo cual deja que se active el propio pensamiento y

se genere un ambiente propicio para la coconstrucción de la comprensión del asunto en discusión.

En el diálogo no puede instrumentalizarse a la otra persona, no puede mirársele como un medio para lograr los propios fines: debe recibírsele de forma abierta e incorporar el sentido que aporta a ese diálogo. La otra persona es, en últimas, una interlocutora válida y sus diversas perspectivas se acogen, son dignas de ser escuchadas, refutadas o asumidas, porque van en la misma dirección de lo que piensa quien escucha.

Otro aspecto relevante en la filosofía de Gadamer acerca del diálogo se relaciona con el reconocimiento del otro: no se trata de buscar las debilidades en lo que cada persona dice sino de hallar la fuerza de su argumento, tampoco se trata, por el contrario, de señalar que algún argumento es fuerte cuando en realidad no lo es. El interés se dirige más bien a reforzar la importancia de atender al horizonte de comprensión del asunto en cuestión: lo que cada persona puede dar para incentivar el pensamiento y jalonar las preguntas y las respuestas.

Cada persona acoge y reconoce a su contraparte, recibe lo que le ofrece y a su vez, atiende a sus demandas, para tratar de ampliar la visión que tiene de lo sucedido. De esa manera se produce una oportunidad de pensar sobre la nueva historia que se ha configurado y la posibilidad de deliberar y de interpretar todos esos contenidos que quienes dialogan ponen sobre la mesa.

Referencias

Andrey Bernate, J. y Alfaro Urtatiz, M. E. (2021). La expresión corporal como fenómeno dialógico desde la corporeidad. *EduSol*, vol. 21, núm. 76. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=475768574005>

Balart Gritti, M. J. (2013). La empatía. La clave para conectar con los demás. *Observatorio de Recursos Humanos y Relaciones Laborales*, núm. 79, pp. 86-87.

Benedetti, M. (2011). *La tregua*. Madrid: Alianza.

Castellanos, R. (2014). La educación como estructura de acogida: su crisis y su función. Reflexiones en torno al pensamiento de Lluís Duch. *Revista Ciencias de la Educación*, vol. 24, núm. 43, pp. 144-160.

Centro Virtual Cervantes (s. f.). Cinésica. *Diccionario de términos clave de ELE*. https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/cinesica.htm

Espinal Barrientos, J. G. (2015). Prólogo. En: J. G. Espinal Barrientos (comp.), *Voces de las víctimas. En el marco de los Derechos Humanos y los tratados internacionales* (pp. 5-6). Medellín: Fundación Universitaria Autónoma de las Américas.

Ekman, P. (2017). *El rostro de las emociones. Qué nos revelan las expresiones faciales*. Barcelona: RBA Libros.

Flasspöhler, S. (2023). *Sensible. Sobre la sensibilidad moderna y los límites de lo tolerable*. Barcelona: Herder.

Folger, J. P., Bush, R. A. B. y Della Noce, D. (2016). *Mediación transformativa. Guía práctica. Teoría y recursos para la intervención en conflictos*. Buenos Aires: AdHoc

Gaeta González, L. y Galvanovskis Kasparane, A. (2009). Asertividad: un análisis teórico-empírico enseñanza. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, vol. 14, núm. 2, pp. 403-425.

IFIT - Institute for Integrated Transition (2021). *El papel de la narrativa en el manejo de conflictos y el apoyo a la paz*. Documento. Disponible en: <https://ifit-transitions.org/wp-content/uploads/2021/03/El-papel-de-la-narrativa-en-el-manejo-de-conflictos-y-el-apoyo-a-la-paz-1.pdf>

Gadamer, H. G. (2000). *Verdad y método*. M. Olasagasti (trad.). Salamanca: Sígueme.

Hamui Sutton, L. (2011). Métodos cualitativos de investigación. Las narrativas del padecer: una ventana a la realidad social. *Cuicuilco*, vol. 18, núm. 52, pp. 51-70. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16592011000300005

Han, B.-C. (2017). *La expulsión de lo distinto. Percepción y comunicación en la sociedad actual*. Barcelona: Herder.

Lederach, J. P. (1996). *Mediación*. Gernika-Lumo: Centro de Investigaciones por la Paz, Gernika Gogoratuz.

Mèlich, J.-C. (2010). *Ética de la compasión*. Barcelona: Herder.

Mèlich, J.-C. (2015). *La lectura como plegaria. Fragmentos filosóficos I*. Barcelona: Fragmenta.

Motta Ávila, J. H. (2017). La actitud de escucha, fundamento de la comunicación y la democracia en el aula. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, núm. 30, pp. 149-169. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3222/322252660008.pdf>

Murillo Arango, G. J. (2016). La apuesta narrativa en las prácticas de formación de maestros. En: I. Ferreira de Souza Bragança, M. H. Menna Barreto y M. Santos Ferreira (orgs.), *Perspectivas epistémico-metodológicas da pesquisa (auto)biográfica* (pp. 115-131). Curitiba: CRV.

Murillo Arango, G. J. (comp.). (2015). *Narrativas de experiencia en educación y pedagogía de la memoria*. Buenos Aires: Facultad de Filosofía y Letras UBA.

Niño, J. A. (1986). *La alegría de querer. Poemas de amor para niños*. Bogotá: Panamericana.

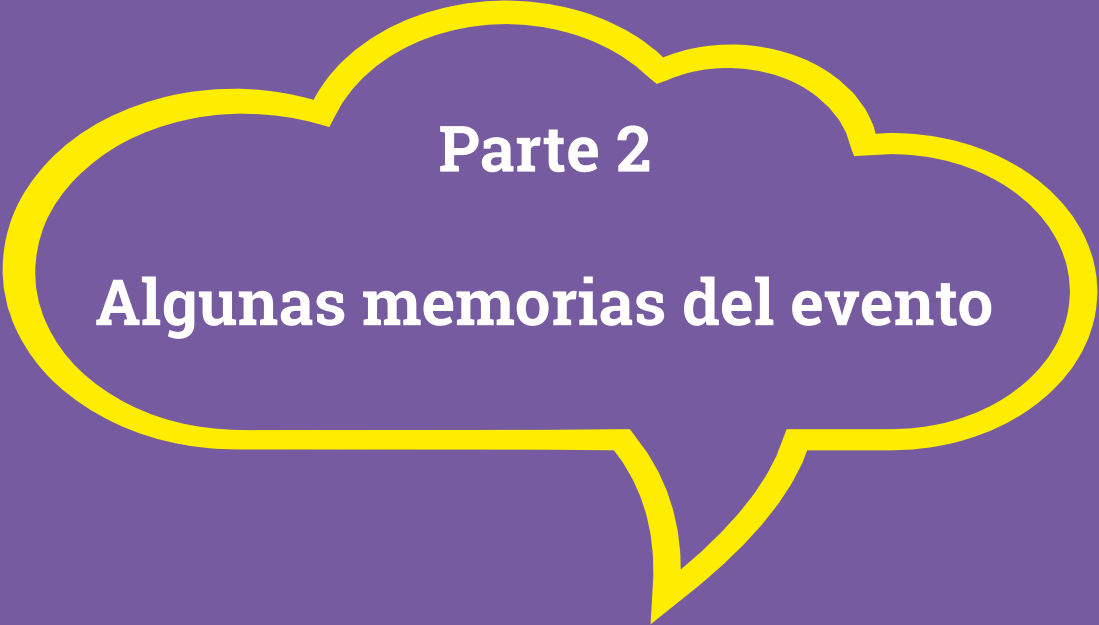
Ruiz García, M. Á. (2008). *Filosofía del diálogo. Dimensión ética y política del arte de la conversación*. Bogotá: Universidad Nacional.

Sennett, R. (2012). *Juntos: rituales, placeres y política de cooperación*. Barcelona: Anagrama.

Sennett, R. (2003). *El respeto. Sobre la dignidad del hombre en un mundo de desigualdad*. Barcelona: Anagrama.

Viveros, E. F. (2019). El diálogo como fusión de horizontes en la comprensión hermenéutica de Gadamer. *Perseitas*, vol. 7, núm. 2, pp. 341-354.

Zuleta Araújo, O. (2005, enero-marzo). La pedagogía de la pregunta. Una contribución para el aprendizaje. *Revista Venezolana de Educación (Educere)*, vol. 9, núm. 28, pp. 115-119.



Parte 2

Algunas memorias del evento

Temas transversales a la
mediación de conflictos

La Unidad para la Resolución de Conflictos (URC) organiza, durante el año, y de forma periódica, eventos dirigidos a la comunidad universitaria en general, que tienen que ver con sus ejes misionales y específicamente con la transformación positiva de los conflictos y la prevención de las violencias. En esta oportunidad, realizamos el seminario “Temas transversales a la mediación de conflictos”, aludiendo a aquellos que no hacen parte de la técnica en sí de la negociación, pero que aportan a la eficacia de este proceso, en la medida en que muestran cómo los acercamientos, las maneras de comunicarse de las partes en conflicto, las diferentes perspectivas del conflicto, las emociones que les atraviesan, sus intercambios y la cooperación para la producción de acuerdos (siempre posibles de lograr) inciden directamente en los resultados, los mismos que sin duda, suman conocimientos; y estos, por sencillos que sean, no son menos relevantes en el empeño de aprender a vivir en comunidad en medio de la diversidad.

El desarrollo temático del seminario virtual abarcó desde la comprensión de los conflictos, los recursos jurídicos, las emociones y la comunicación en la mediación, hasta la ética y las narrativas de las víctimas, buscando con ello contribuir al

mejoramiento de la convivencia, identificar oportunidades para abordar conflictos y violencias de manera adecuada en el ámbito universitario, y promocionar activamente los servicios de la URC.

Esta cartilla quiso destacar dentro de los elementos transversales a la mediación, los *recursos comunicacionales* de que dispone la tercera persona participante, e invitarle a que, a partir de las sugerencias desplegadas en el texto, se esfuerce en potenciar tales recursos entre las partes en conflicto.

En esta segunda parte del material pedagógico que presentamos, incluimos algunas ponencias de profesionales con experticia en los diferentes temas abordados en el evento virtual mencionado, que fue realizado el 22 de junio de 2023, quienes nos acompañaron para enriquecer el encuentro y a quienes agradecemos su generosidad al compartir su experiencia con las personas asistentes y con el público lector. A pesar de que hicimos una convocatoria amplia a la publicación de las memorias del seminario, solo nos llegaron estos tres escritos que, por respeto a sus autoras, presentamos sin ninguna clase de modificación, tal y como nos las entregaron.

Emociones y sentimientos en la mediación

Jessica Botero Higueta

Asesora y facilitadora de Human Partner, organización privada que desarrolla procesos de instrucción, facilitación y asesorías desde el enfoque restaurativo en Colombia, México y Costa Rica

Partimos de reconocer que, en nuestra condición de seres humanos, estamos atravesados todo el tiempo por sentimientos y emociones que son parte de nuestra biología, constructo subjetivo, social y político; han sido innumerables los estudios y teorías que desde la antigua Grecia se han desarrollado sobre el tema y a los que han contribuido disciplinas como la filosofía, la psicología, la psiquiatría, la sociología y la neurociencia.

Retomar, para la mediación de conflictos, elementos de estas teorías nos ayuda a ubicar que

La forma en que entendemos, comprendemos y afrontamos los conflictos tiene mucho que ver con los sentimientos y emociones que suscitan; no todos los conflictos conllevan el mismo grado de emoción ni las mismas emociones, pero el componente emocional está presente siempre que hay un conflicto (Juspedia. 2021).

Es por ello que entender cómo durante un proceso de mediación, todos y todas (los mediadores y mediadoras, las personas en conflicto y otras personas interesadas o involucradas en el conflicto) transitamos dichas emociones y sentimientos y utilizar esta comprensión a nuestro favor para la implementación de diversas estrategias, puede tener una



gran incidencia sobre el éxito del proceso y la transformación del conflicto.

Así, pues, entender los conflictos y su transformación también como experiencias emocionales nos permite en la mediación:

- ▶ Comprender la mediación como un proceso principalmente humano y social, donde tiene lugar protagónico la subjetividad de las personas.
- ▶ Prestar atención a los sentimientos y emociones durante todo el proceso: antes (premediación), durante (entrada, cuéntame, ubicarnos, arreglo, acuerdo) y después (cierre y seguimiento).
- ▶ Reconocer el impacto que estos pueden tener sobre el éxito o fracaso del proceso de mediación.
- ▶ Entender que son un medidor de la evolución y transformación del conflicto.
- ▶ Transitar como mediadores y mediadoras, de forma consciente, las propias emociones y sentimientos.

- ▶ Activar la empatía y la compasión.
- ▶ Acompañar a las personas en conflicto, en el tránsito emocional y canalización de sus estados emocionales para favorecer la mediación.
- ▶ Registrar y propiciar espacios para comprender cómo las personas se

sintieron, cómo se van sintiendo durante las diferentes etapas de la mediación y qué necesitan para sentirse mejor.

Retomando postulados clásicos de autores como Silvan Tomkins y Paul Ekman, podemos ubicar como principales diferencias entre emociones y sentimientos las siguientes:

Emociones	Sentimientos
Respuestas biológicas ante un estímulo. Tienen amplia implicación fisiológica. Aparecen antes que la razón. Nos predisponen a la acción. Son estados funcionales adaptativos del organismo. Son instantáneas y pasajeras (cortas). Son universales.	Resultado de la suma de una emoción más un pensamiento. Conscientes y progresivos (mayor duración). Evaluación que hacemos sobre la emoción que estamos sintiendo. Estados afectivos más estructurados. Ligados a la interpretación, son subjetivos.

Estas diferencias podemos ubicarlas también en el desarrollo teórico de Paul D. MacLean (1970), sobre el cerebro *triúnico*. Este autor argumenta que la evidencia de los rastros de evolución humana están en el cerebro, que se divide en tres partes: cerebro reptil, que alberga los impulsos, instintos y reflejos; cerebro límbico, en el que ocurre la formación de memoria, emociones y supervivencia, y cerebro neocórtex, donde se desarrollan la razón, la lógica y los pensamientos. Es importante tener en cuenta que la neurociencia moderna ha dado pie a otras teorías que rebaten la localización de las emociones en partes específicas del cerebro.

Desde esta mirada, las emociones y sentimientos en nuestro cerebro pueden

“educarse” para lograr su gestión; existen varios planteamientos que contribuyen a esta visión, como son la “inteligencia emocional”, entendida como la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emociones, que relaciona también la habilidad para acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan el pensamiento, al igual que las habilidades para entender la emoción y el conocimiento emocional y para regular emociones que promuevan el crecimiento emocional e intelectual (Mayer y Salovey, 1997).

Al respecto, Daniel Goleman plantea cinco elementos que componen la inteligencia emocional:

1. Conocer las propias emociones.

Reconocer una emoción en el momento que ocurre. Tener conciencia de las emociones. Autoconciencia.

2. Manejar las emociones. Habilidad para manejar las emociones a fin de expresarlas de forma apropiada. Autorregulación.

3. Motivarse a uno mismo. Nos impulsan a la acción y por ello estas deben encaminarse hacia el logro de los objetivos.

4. Reconocer las emociones de los demás. Desarrollar la empatía para identificar en qué emoción se encuentran los demás. Empatía.

5. Establecer relaciones con los demás. Habilidades sociales.

A su vez Rafael Bisquerra nos habla de la “conciencia emocional” como la capacidad para tomar conciencia de las propias emociones y de las emociones de los demás, incluyendo la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado; esta se desarrolla a través de la toma de conciencia de las propias emociones, de dar nombre a las emociones, de la comprensión de las emociones de los demás y tomar conciencia de la interacción entre emoción, cognición y comportamiento.

En términos de la conciencia emocional, Bisquerra nos ubica más de quinientas posibles palabras que describen emociones que se pueden utilizar para explicar cómo nos sentimos y las ubica en lo que denomina el universo de las emociones, organizadas por galaxias (a partir de las emociones básicas).

Las emociones y los sentimientos no se clasifican como buenos o malos, pues todos son fundamentales para nuestro relacionamiento y supervivencia; en este sentido, las emociones y los sentimientos se pueden clasificar como positivos o negativos, agradables o desagradables, que armonizan o desarmonizan, teniendo en cuenta que algunos nos hacen sentir bien y otros nos hacen sentir mal; así mismo como contribuyen al fortalecimiento o ruptura relacionales.

Cada emoción nos trae un mensaje de acuerdo con las necesidades que se revelan detrás de las mismas. Marshall Rosenberg nos aporta al reconocimiento de ello, desde el desarrollo de la *comunicación no violenta*, entendida como la comunicación de la conexión que tiene cuatro elementos fundamentales o etapas, que son: la observación sin juicios, la identificación de los sentimientos, la conexión con las necesidades y la formulación de peticiones conscientes. Rosenberg supone que detrás de cada sentimiento se esconden necesidades, por lo que, cuando aparecen sentimientos desagradables o desarmonizadores, las necesidades están insatisfechas y, por el contrario, cuando estos son agradables o armonizadores, las necesidades están satisfechas.

Reconocer esto en nosotros/as mismos/as como mediadores/as y orientar a las demás personas en su reconocimiento es un aporte significativo para acompañar el proceso de mediación, y para que las personas en conflicto encuentren acuerdos orientados a satisfacer las necesidades que suscitan sus sentimientos.

Todas estas comprensiones nos aportan herramientas para que en el proceso de mediación:

- ▶ Evitemos el etiquetamiento de las emociones y sentimientos.
- ▶ Validemos los sentimientos de las personas.
- ▶ Busquemos estrategias para la maximización de los sentimientos positivos y para la minimización de los sentimientos negativos.
- ▶ Utilicemos la sorpresa a favor del tránsito entre sentimientos negativos y positivos.
- ▶ Posibilitemos la libre expresión de las emociones y escuchar lo que las personas tienen que decir (prestar atención al contenido emocional).
- ▶ Preguntemos por las emociones y sentimientos en los diferentes momentos de la mediación.
- ▶ Desarrollemos acciones puntuales para el tránsito emocional.

Referencias

- Bisquerra, R. (2018). *Viajar al universo de las emociones*. Madrid: Síntesis.
- Bisquerra, R. (2012). *Orientación, tutoría y educación emocional*. Madrid: Síntesis.
- Bisquerra, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Madrid: Síntesis.
- Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: Wolters Kluwer.
- Dueñas, M. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. *Educación XXI*, núm. 5, pp. 77-96. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70600505>
- Feldman, L. (2018). *La vida secreta del cerebro. Cómo se construyen las emociones*. Barcelona: Paidós.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairos.
- Ibarra, A., Rojas, I., Díaz, I., Pérez, C. y Verdiguier, L. (2017). *Aportes de la inteligencia emocional a la mediación y conciliación*. Trabajo Especialización en Psicología Jurídica y Forense. Bogotá: Universidad Santo Tomás.
- Jurispedia (2021). Sobre las emociones en la mediación. *Apuntes de Derecho*. <https://juspedia.es/apuntes/>
- Rosemberg, M. (2006). *Comunicación no violenta: un lenguaje de vida*. Buenos Aires: Gran Aldea.
- Saavedra, J., Díaz, W., Zúñiga, L., Navia, C. y Zamora, T. (2015). Correlación funcional del sistema límbico con la emoción, el aprendizaje y la memoria. *Morfolia*, vol. 7, núm. 2, pp. 29-44.

Comunicación como elemento transversal a la mediación

María Elena Amaya Castrillón

Profesora de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia.

El verbo comunicar tiene origen en el término *común, comunión*. Cada ser humano es poseedor de una subjetividad que se pone en contacto con otra subjetividad.

La comunicación es un escenario para el encuentro con el otro, un escenario donde se construye de manera no coactiva el acuerdo sobre los intereses que debe orientar cualquier proyecto vital a escala humana. Es en este escenario donde se producen el reconocimiento y el respeto por la diferencia, ya que se concreta la tolerancia y se abre paso a la convivencia pacífica. Es un espacio de cooperación con el otro.

La propuesta de comunicación es una invitación a entender y transformar positivamente los conflictos, tratando de “colocarse en el lugar del otro”, razonando en un contexto argumentativo donde todos los seres humanos son reconocidos como interlocutores válidos.

Además, la comunicación posibilita el encuentro de dos o más individuos, seres iguales en su dimensión de humanos y distintos en otros aspectos, cuyas diferencias no les impide relacionarse mediante un acto comunicativo.

Específicamente el Consultorio Jurídico *Guillermo Peña Alzate* de la Universidad



de Antioquia asume la *mediación* desde el modelo transformativo de la comunicación, ya que esta se considera

Una oportunidad para el crecimiento, desarrollo y asunción de protagonismo respecto de sus propias dificultades por parte de las personas conflictuadas. Asume que la potenciación de sus propios recursos se da principalmente en la modificación de las pautas habituales de relación (interacción y comunicación) que condujeron al conflicto” (Demicheli, 2000, p. 7).

En concordancia con este modelo, el mediador puede:

- Señalar incongruencias entre las formas verbales y no verbales de comunicación que manifiestan las personas durante las conversaciones comunes.

- ▶ Dialectizar las percepciones que cada una de las partes tiene respecto del problema común.
- ▶ Mostrar cómo los contenidos, la aparentemente ingenua transmisión de información, modifica la relación y condiciona, a partir de allí, toda la posterior emocionalidad con que las personas responden.
- ▶ Realizar preguntas triádicas y circulares que ponen en evidencia los efectos y emociones que los actos comunicativos de cada parte tienen sobre los demás.
- ▶ Emplear técnicas de re-encuadre y re-definición de los contenidos y la relación entre las partes.
- ▶ Prescribir modos de interacción y comunicación tentativos para mirar

y enfrentar la situación que les aqueja de un modo alternativo al actual (Demicheli, 2000, p. 8).

En la comunicación para la mediación es importante considerar:

- ▶ Las emociones (autoconciencia, autorregulación)
- ▶ La comunicación no verbal (proxemia, kinesia, paralingüística)
- ▶ La escucha activa (parafraseo, resumen)
- ▶ La empatía (reconocimiento de las emociones del otro y tratar de comprender lo que vive desde su perspectiva)
- ▶ La comunicación verbal (asertividad, reevaluación cognitiva, hacer preguntas lineales, circulares, triádicas)

Referencias

Demicheli, G. (2000). Comunicación y modelos de mediación: epistemología, teoría y técnicas. *Estudios Sociales*, núm. 104, pp. 139-155.

Narrativas de las víctimas en los conflictos.

Una posibilidad de escucha en los escenarios transicionales

Irene Piedrahita Arcila

Profesora del Instituto de Estudios Políticos
de la Universidad de Antioquia

Los escenarios transicionales, especialmente aquellos que se derivan de la firma de acuerdos de paz o de procesos de negociación, son espacios para la circulación de distintas narrativas. En ellos las víctimas tienen un lugar especial, debido a que se busca reconocer lo que vivieron, exaltar su dignidad y buscar conjuntamente aportes a procesos de convivencia, mediación y reconciliación.

Colombia está atravesando por, al menos, dos procesos transicionales: uno de ellos derivado de la desmovilización de los grupos paramilitares entre el 2002 y el 2005, y otro derivado de la firma del Acuerdo de Paz entre el Gobierno colombiano y las FARC-EP, que inició en el 2017. Estos procesos han generado mecanismos o dispositivos transicionales que tienen como premisa la escucha de las víctimas y la posibilidad de que sus narrativas circulen de manera amplia. Esto se ha conseguido, en buena medida, por la misma movilización de las víctimas en el país, que han clamado verdad, justicia, reparación y no repetición, y han exigido su visibilización (Gómez, 2013).

Entidades como el Centro Nacional de Memoria Histórica, la Unidad para las Víctimas, la Comisión de la Verdad y la Jurisdicción Especial para la Paz, han diseñado metodologías de trabajo para la



escucha y nos han planteado retos sobre la necesidad de una ética que permita reconocer la dignidad de quien testimonia, la importancia de su voz y los aportes a una narrativa de nación (GMH, 2013). Adicionalmente, desde la década del 2000 las víctimas vienen aportando a procesos de memoria, a través de sus organizaciones y de sus demandas de verdad. Esto nos ha mostrado pluralidad de voces y varios aspectos necesarios de considerar:

- ▶ Las víctimas no son sujetos homogéneos. Tienen distintas posiciones y, por ende, distintas formas de narrar.
- ▶ Sus luchas han posibilitado la emergencia de este tipo de espacios.
- ▶ Las narrativas de las víctimas son diversas, no siempre son esperanzadoras ni siempre se enmarcan en el dolor. Allí hay matices en las emociones y sentimientos a los que apelan.

Dentro de la pluralidad de voces que tienen las víctimas, debemos reconocer que hay distintas narrativas. Esto nos permite comprender los impactos y efectos del conflicto armado, así como saber desde dónde se construye en diferencia. Hay, por ejemplo, unos relatos de dolor, otros reflejan frustración, algunos contienen rabia, mientras que otros narran formas de resistencia, relatos de futuro y dan pistas para la reconciliación.

De acuerdo con Jelin, “las narrativas personales implican una multiplicidad de voces, circulación de múltiples ‘verdades’; también de silencios y cosas no dichas, que pueden ser expresiones de huecos traumáticos” (2014, p. 161). Las distintas formas de narrar dependen de asuntos como:

- ▶ El tiempo del testimonio y el contexto en el que se inscribe.
- ▶ La posibilidad de escucha que tienen las víctimas.
- ▶ Las posibilidades para narrar.

Lo anterior se relaciona con las ideas de Michael Pollak (2006), para quien:

Todo testimonio sobre esa experiencia pone en juego no solamente la memoria, sino también una reflexión sobre sí.

Es por esto que los testimonios deben ser considerados como verdaderos instrumentos de reconstrucción de la identidad, y no solamente como relatos factuales, limitados a una función informativa (Pollak [2006], en Jelin, 2014).

Lo anterior devuelve una pregunta al mediador o mediadora, esto es, a quienes hacen posible la escucha. ¿Cómo construimos una ética de la escucha? (Aranguren, 2008). Las entidades, procesos y personas que trabajan con estos relatos deben acudir a una ética particular para volver el ejercicio de escucha y de la conversación un escenario de dignidad.

La construcción de una ética de la escucha pasa por reflexionar sobre preguntas como: ¿Cómo mantener el distanciamiento y la cercanía cuando realizamos procesos de escucha? ¿Cómo respetamos los tiempos del testimonio, a pesar de la necesidad que tienen las transiciones de recuperarlos? ¿Qué pasa cuando nos enfrentamos a relatos que esclarecen, pero que dicho esclarecimiento no es el esperado? ¿Cómo garantizar la dignidad de las víctimas a través de la escucha de los responsables? ¿Cuál es nuestro papel como interlocutores en los procesos de escucha?

Referencias

Aranguren, J. P. (2008). El investigador ante lo indecible y lo inenarrable (una ética de la escucha). *Nómadas*, núm. 29, pp. 20-33.

GMH – Grupo de Memoria Histórica (2013). *Recordar y narrar el conflicto*. Bogotá: Imprenta Nacional.

Gómez, G. (2013). Justicia transicional “desde abajo”: Un marco teórico constructivista crítico para el análisis de la experiencia colombiana. *Co-herencia*, vol. 10, núm. 19, pp. 137-166.

Jelin, E. (2014). Las múltiples temporalidades del testimonio: el pasado vivido y sus legados presentes. *Clepsidra. Revista Interdisciplinaria de Estudios sobre Memoria*, núm. 1, pp. 140-163.



¿Tienes un conflicto?

Acércate a la Unidad para la Resolución de Conflictos de la Universidad de Antioquia

Ciudad Universitaria. Bloque 22 - Oficina 122

Teléfono: 604 219 80 00

Correo electrónico: resolvamos.conflictos@udea.edu.co