

Serie ¿Qué tal si conversamos? N° 2

LOS CONFLICTOS: HACIA SU TRANSFORMACIÓN POSITIVA







**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

UNIDAD PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

John Jairo Arboleda Céspedes
Rector

William Fredy Pérez Toro
Secretario general

Juan Camilo Mejía Walker
Coordinador

Isabel Puerta Lopera
Profesora

Luis Fernando Builes Builes
Profesor

Miguel Ángel Montoya Sánchez
Profesor

Diana María Ramírez Sierra
Comunicadora

Andrea Henao Jaramillo
Carolina Gomes
Ilustraciones

Juliana Morales Urrego
Diagramación

John S. Otálvaro Pérez
Corrección de texto

Producción:
Dirección de Comunicaciones
dircomunicaciones@udea.edu.co

Presentación

Nuestra condición de seres sociales y la inevitabilidad del conflicto nos ponen en frente de esta relación, a veces algo indeseable por la carga emocional que conlleva, por los sinsabores que produce, por la desestabilización que nos mueve de nuestro cómodo lugar y por la incertidumbre que, aunque siempre está presente en nuestras vidas, se convierte en un factor de temor o desasosiego al momento en que estalla. Es así como sobre esta relación recae una mirada negativa que trata de evadirlo, ocultarlo, fingir que no sucede, para soslayar el acumulado de asuntos negativos que conlleva: en este caso se busca resolverlo a toda costa, aún con salidas que pueden verse como no deseables para evitar sus efectos destructivos.

Existen, sin embargo, otras visiones: aquella que señala que el conflicto no es positivo ni negativo, sino que tal carga la asigna quien se inclina por una u otra forma de abordarlo y, según el caso, será o no bienvenido; por demás —que asumimos en este material—, al conflicto se le ve como un motor de la sociedad, dinamizador de situaciones y relaciones y, por lo tanto, con un carácter positivo transformador. La metodología que se emplea, en este caso, busca la superación del conflicto mediante la reconciliación, la reconstrucción y el mantenimiento de las relaciones humanas, lo cual requiere compromiso de las partes respecto a la observancia de actitudes pacíficas y de acciones alejadas de las violencias. La transformación produce cambios personales, físicos, emocionales, enfatiza la afectividad y la interdependencia produce modificaciones profundas en las estructuras del conflicto y promueve actitudes que gestan cambios culturales (París, 2009).

Esta segunda cartilla invita a la reflexión para buscar la transformación positiva de los conflictos. Lo que el lector encontrará son frases breves que buscan movilizar el pensamiento y jalonar la pregunta. Debemos, efectivamente, hacernos preguntas sobre aquellas maneras que hemos adoptado para atender las situaciones conflictivas y tratar de dejar de lado la idea de que «yo soy así», porque no somos, siempre estamos siendo, a más de que no hay forma de que un conflicto sea igual a otro, ni que lo asumamos todos de la misma manera; los conflictos deben ser la oportunidad para poner en juego la diversidad, la creatividad y la cooperación para avanzar hacia el tan deseado bienestar que constituye uno de los contenidos de la dignidad humana, a partir de una experiencia solo propia de nuestra condición que debe entregarnos sabiduría suficiente para abrirnos mentalmente y poder tener, cada vez más, mejores conflictos (Zuleta, 2015).

¿Estamos en conflicto?

Antes de empezar a buscar salidas al conflicto es necesario analizar si efectivamente estamos en frente de una relación de esta índole, porque lo que se puede estar presentando es un problema de falta de comunicación o comunicación interferida, que no es en sí misma un conflicto y que debe abordarse de manera diferente.

II

El otro está ahí

En el conflicto, siempre frente a mí hay un otro que me interpela, me interroga, me demanda: las respuestas frente a ese otro deben hacernos cada vez más humanos, así nos acercamos a los aspectos éticos en las relaciones conflictivas.

El otro con quien estoy en conflicto es, siempre, un legítimo otro, a quien le debo respeto.

Todo conflicto involucra por lo menos dos personas

Hay que evitar decir: «El que está en conflicto es el otro.
Yo no soy conflictivo».

El conflicto es una relación social.
Las partes pueden ser más de dos.
El conflicto me vincula con el otro.

En el conflicto se ponen en juego los intereses y
necesidades de cada una de las partes

IV

Mismos hechos, diferentes maneras de verlos

En el conflicto se producen diferentes visiones de la situación, pues cada persona la percibe según aspectos como su historia personal, las experiencias vividas, los contextos en los que se ha desarrollado, los prejuicios que maneja y el grado de formación.

Se hace necesario, entonces, escuchar todas las versiones para construir de manera conjunta la verdad de ese conflicto en concreto.



Hacer comunidad en la diferencia

Cuando se escuchan las versiones de las partes se pone en común aquello que las acerca, pero también las diferencias que existen entre ellas. y tal cercanía es el punto de partida en las diferencias para una posible negociación. Es un ejercicio analítico que permite hacer estas distinciones necesarias.

VI

Escuchar no es estar de acuerdo

Ante el conflicto, la escucha es, tal vez, la más necesaria regla de oro, porque:

- Permite ganarse el respeto del otro, que al tiempo se siente respetado.
- Amplía la información sobre el problema.
- Permite entender por qué el otro actuó de la forma en que lo hizo (aunque no se comparta).
- Completa la verdad sobre el conflicto.
- Suspende el juicio y disminuye los prejuicios.
- Invita a hablar y el oyente es caja de resonancia en la que el otro se libera hablando (Han, 2017).

¡Dialogar, la gran aspiración!

Conquistar lo que es común, lo que beneficia a uno y a otro, se refleja en el estar por encima de los simples intereses privados que pusieron en marcha la voluntad de entrar en diálogo. Cerrarse en los propios intereses es lo que convierte al diálogo en una falacia.

...

La experiencia del diálogo favorece el encuentro con lo razonable; lo que es necesario y oportuno para ti y para mí. Lo razonable consiste [...] en reconocer que lo que nos hace bien es lo que debemos poner por encima de todo lo demás, de modo que tal situación de los dialogantes quede establecida como aquello que jamás se debería dejar perder. (Ruíz, 2008, p. 123)

VIII

Duro con el problema, suave con la persona

Las partes deben concentrarse sinérgicamente en buscar salidas al conflicto que las liga, su creatividad debe estar al servicio de esta causa y todas deben aportar para encontrarlas; pero, aunque estemos en conflicto con el otro, de ninguna manera podemos tocar su integridad física o moral porque su dignidad de humano debe permanecer intacta.

Emocionar sin dañar

Es propio de los conflictos el que las emociones afloren tumultuosamente y que, en ocasiones, cuando nos rebasan, se vayan en contra del otro. El conflicto se sucede entre humanos, por lo que es inevitable sentir emociones, pero deben expresarse, ponerse en palabras, hablando desde el yo y dar espacio a que fluyan para que la razón y la palabra encuentren luego su lugar.

X

Aporto y aportas para que nos vaya bien a ambos. Negociar es ganar

En la negociación de conflictos debe considerarse la opción de mantener siempre en alto los propios intereses sin desestimar los del otro, quien también aspira a sacarlos adelante. Es posible que en una negociación todas las partes ganen. Es un mito decir que negociar es ceder.

Adicionalmente, cuando negocio, aunque no logre el acuerdo, se produce ganancia porque se restablecen relaciones, se gana en respeto y los actores se reconocen como legítimos.

Acordar, comprometerse, facilita el cumplimiento

Los compromisos que se adquieren durante la negociación se cumplen más fácilmente por quienes participaron en el acuerdo, pues hay mayor legitimidad en la medida en que nació de su querer.

Se trata de fórmulas de justicia que se construyen entre los mismos actores del conflicto, serenar las relaciones y, adicionalmente, agregan contenido político pues permiten diálogo, participación y empoderamiento de las partes.

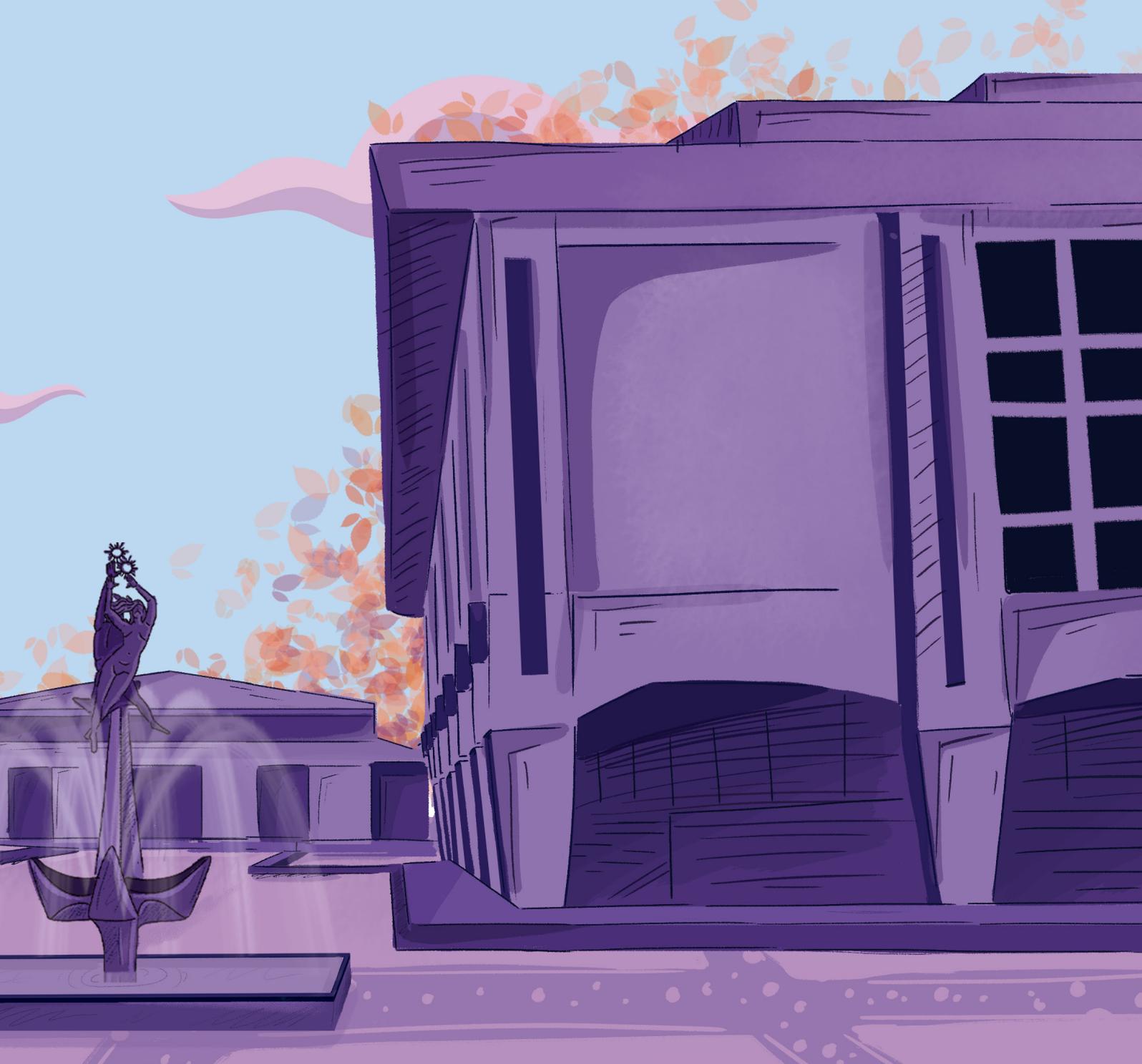
Referencias bibliográficas

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

París, S. (2009). Filosofía de los conflictos. Una teoría para su transformación pacífica. Icaria.

Ruíz, M. A. (2008). Filosofía del diálogo. Dimensión Ética y política del arte de la conversación. Centro de publicaciones Universidad Nacional de Colombia - Sede Medellín.

Zuleta, E. (2015). Sobre la guerra. Revista Universidad de Antioquia, (319). Recuperado a partir de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/revistaudea/article/view/22402>



¿Tienes un conflicto?

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

Bloque 22 - Oficina 111

Teléfono: 219 80 00

resolvamos.conflictos@udea.edu.co