

**XIX Jornadas de
Comunicaciones
Científicas de la Facultad
de Derecho y Ciencias
Sociales y Políticas**

UNNE

2023

En homenaje a la Dra. Hilda Zulema Zárate

Corrientes - Argentina

XIX Jornadas de Comunicaciones Científicas de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas: UNNE / Silvia Alegre... [et al.]; compilación de Martín Chalup; Lucía Sbardella; dirigido por Mario R. Villegas. - 1a ed. compendiada. - Corrientes:

Universidad Nacional del Nordeste. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas, 2023.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online
ISBN 978-987-3619-94-6

1. Derecho. I. Alegre, Silvia. II. Chalup, Martín, comp. III. Sbardella, Lucía, comp. IV. Villegas, Mario R., dir.
CDD 340.072

MEDIACIÓN EN CONFLICTOS SOCIALES. APORTES DE LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

Zamudio, María I.

mariairenez@hotmail.com

RESUMEN

Los seres humanos somos seres sociales y las habilidades comunicacionales son elementos importantes para facilitar las relaciones interpersonales.

Una faceta trascendente es poder analizar cómo nos comunicamos con los demás para lograr la asertividad y la claridad. En ese sentido la comunicación no violenta permite crear relaciones basadas en el respeto, la compasión y la colaboración; desarrollando la capacidad de escucha y la empatía. Todas estas son herramientas que impactan positivamente en los procesos de prevención, gestión y resolución de los conflictos sociales a través de la mediación; como un modelo que permite un enfoque que puede aplicarse de manera efectiva en aquellas comunidades que se enfrentan a situaciones conflictivas.

PALABRAS CLAVES

Disputas, Herramientas, Paz.

INTRODUCCIÓN

Si se considera a la comunicación como el acto por el cual las personas establecemos un contacto para transmitir información y reflexionando que es una realidad evidente el alto índice de violencia verbal, que es habitual la utilización de la ironía, de la amenaza, de la crítica hostil, de las etiquetas, de las comparaciones que generan un alto índice de stress y de tensiones, limitando y empobreciendo el crecimiento personal y profesional, desgastando las relaciones cotidianas, inclusive las más cercanas y fundamentales de la vida, dado que muchas veces se busca como única meta tener la razón.

En muchas oportunidades los comportamientos buscan también satisfacer una necesidad humana de atención, por lo que en el ámbito de la mediación comprender en profundidad estas conductas es útil para en la medida de las posibilidades cambiarlas y mejorarlas.

La comunicación no violenta como un modelo para mediar en conflictos se propone ayudar a las personas a intercambiar la información que

creen necesaria para resolver distintos tipos de disputas, logrando hacerlo de modo pacífico.

En el caso de la mediación el aporte es aplicable puntualmente a desescalar el conflicto y disminuir los niveles de enojo, permitir reconocer y transformar las emociones que obstaculizan el proceso de mediación en sí, facilitar cambios de percepciones, reforzar la escucha activa, la empatía, y favorecer la construcción de acuerdos sustentables.

El proceso de comunicación no violenta consta de cuatro pasos. A saber:

- Observar actos concretos que nos afectan: Hacerlo de manera objetiva; exponiendo la realidad sin juicios, sin inferencias, sin acusaciones. Generalmente en esta fase suele darse el estallido porque alguna o todas las personas participantes en un conflicto toma un tono acusatorio que profundiza la disputa y las intransigencias.

- Identificar y observar los sentimientos: Espacio que abre la oportunidad de descubrir y de exponer las emociones, dando la

posibilidad de transmitir a la otra u otras personas como se ha sentido en relación a determinada circunstancia, apoyándose en la auto observación; buscando que por medio de la empatía pueda comprender la implicancia emocional que tiene el hecho desde la perspectiva personal.

-Descubrir las necesidades detrás de los sentimientos: Esta etapa incluye la necesidad de expresar lo que se necesita; estableciendo una forma de comportarse en el futuro.

-Realizar una petición concreta respecto a lo que estamos necesitando para enriquecer nuestra vida: En esta última fase se busca que desde la perspectiva personal se plantee un pedido concreto a la otra parte para que lo considere; teniendo como ideal arribar a un acuerdo o compromiso para llevarlo a la práctica y fijar nuevas reglas de juego a partir de ese momento.

MÉTODOS

La investigación realizada es de tipo cualitativa, se consideró el aporte de la doctrina especializada en el análisis de la relación existente entre los conflictos de carácter social con la comunicación no violenta y la mediación como estrategias de prevención, de gestión y de resolución pacífica de disputas.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Dadas las circunstancias en las que los intereses, los valores o las necesidades de determinados grupos sociales se contraponen pueden suscitar circunstancias desagradables, que generalmente desembocan en algunos casos en situaciones de violencia.

La comunicación no violenta permite desde una conexión personal lograr conectar con los demás; facilitando que surja una compasión natural se proporciona la posibilidad mejorar las formas de comunicación y de escucha a los demás, viabilizando la toma de conciencia de lo que se observa, se siente y se necesita. Los ataques y los contraataques parecen ser actitudes que dominan muchas

relaciones en el plano de la conflictividad social. Pero a la par debemos considerar que los seres humanos compartimos una serie de necesidades universales más allá de las de cada cultura.

La conflictividad social entendida como disputas multipartes e intergrupales -en los que muchas veces se requiere convocar a terceros (referentes sociales, terceros influyentes) además de los actores involucrados- requiere de la observancia de los principios que rigen la mediación y las técnicas comunicacionales en relación a la opinión pública y la prensa; demandan conocer el mapa del conflicto o de la necesidad de realizar una etapa de pre mediación en la que pueda detectarse las personas legitimadas para intervenir en el procedimiento ya que puede involucrar a particulares, a organismos estatales, a instituciones, empresas, asociaciones vecinales, escuelas etcétera; y las consecuencias de esos conflictos pueden afectar a un número considerable de personas y tener efectos prolongados en el tiempo. Sus principales manifestaciones pueden ser entre otras: cortes de calle, manifestaciones, concentraciones, movilizaciones, asambleas de vecino, acampes.

Por lo que en la búsqueda del ejercicio del derecho humano a la paz las herramientas analizadas proporcionan ámbitos dialógicos para prevenir y gestionar eficazmente los conflictos.

La comunicación no violenta brinda herramientas para corregir y optimizar la comunicación con nosotros mismos; porque permite cambiar nuestra forma de expresarnos y de escuchar a los demás; es un instrumento para mejorar la comunicación promoviendo el aprendizaje del respeto y la escucha atenta; los canales de diálogo y la participación ciudadana.

Si detrás de muchos conflictos hay una necesidad no expresada, que frecuentemente surge por la falta de

escucha y la falta de expresión adecuada, la forma en que nos comunicamos posibilita y obtiene la apertura de canales de diálogo basados en la sinceridad y la empatía.

Si la comunicación no violenta es un tema relevante en el ámbito de la mediación, si es una herramienta para la convivencia, si la convivencia pacífica es armonía, esa armonía requiere de compromiso.

Y el mayor compromiso frente a los conflictos sociales es convertirnos en ciudadanos más solidarios y más creativos para prevenirlos, para abordarlos, para gestionarlos y para resolverlos pacíficamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Calcarerra, R. (2021). *El conflicto como sistema*. Astrea.
- Fernandez Lemoine, M.; Zuanich, P. (2018). *Práctica de la Medicación*. Astrea.
- Maletzke, G. (1992). *Psicología de la Comunicación Social*. Quipus.
- Palandri, E. (2019). *Mediación: Manual de Formación Básica*. Alveroni Ediciones.
- Rosenberg, M. (2013). *Comunicación No Violenta. Un lenguaje de la vida*. Gran Aldea Editores.
- Van Stappen, A. (2016). *Cuadernos de ejercicio de comunicación no violenta*. Terapias Verdes.

EJE TEMÁTICO DE LA
COMUNICACIÓN
Otros

FILIACIÓN

AUTOR 1: Docente Investigador - PI
18G003 SGCyT-UNNE -