

LA IMPORTANCIA DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL

Deborah López
Comunicación Intercultural

El hombre es un ser social por excelencia, históricamente ha tenido la necesidad de agruparse con sus similares por la sobrevivencia humana; por lógica consecuente este hecho crea constantes malentendidos, discusiones y fuertes fricciones de interacción, que a la larga se convirtieron en disputas por el poder en el grupo; posteriormente, en las diferentes épocas, se han generado controversias entre grupos, etnias, culturas, nacionalidades, clases sociales y otros; todos estos conflictos, a su turno, buscaron y encontraron alguna solución.

Sin embargo, en la actualidad han surgido nuevas formas de relación, esta vez entre las diversas culturas que hoy empiezan a ser directas protagonistas de la historia, por ello, el devenir de las sociedades modernas, requiere nuevos abordajes de reflexión; para tal efecto, será conveniente plantear si, **¿es necesaria la resolución de conflictos para una buena comunicación intercultural?**; de ahí por qué el objetivo del presente ensayo será reflexionar en torno a la importancia de la resolución de los conflictos en la actual sociedad globalizada.

En primera instancia se puede decir que el conflicto es un fenómeno social de carácter universal, tal como afirma Vinyamata "el conflicto se encuentra en la base de la vida y de toda relación humana"[1]; sin embargo, no se trata de temer al conflicto, sino más bien, se lo tiene que considerar como un elemento de progreso en la vida social, ya que "los conflictos son elementos que nos permiten avanzar, prever su función regeneradora y sacar provecho"[2]; aunque también se puede notar que el conflicto puede generar "destrucción, dominación, alienación, frustración, guerra, desgracia, dolor, sufrimiento, angustia, ofuscación, violencia[3]"; pero, como todo cambia en la sociedad, es posible que el ser humano encuentre la forma de superar las diversas situaciones, por adversas que se presenten.

Pero, si se toma en cuenta el conflicto como objeto de estudio, se ha podido notar que al respecto existen dos perspectivas de análisis, una que toma en cuenta el conflicto como un fenómeno cuyo origen estaría en la superestructura de la sociedad; en cambio, la otra considera al conflicto como reflejo de la estructura social, entendida esta última, como la base económica de toda formación histórico - social.

Si se analiza la primera postura, se puede notar que el objetivo de la resolución de conflictos es pacificar la sociedad, es decir, mantener el orden social establecido; de ahí que se plantea que: "el objetivo implícito de la [resolución de conflictos] no es otro que el restablecimiento de la armonía original, de la comunicación y la cooperación en las relaciones humanas; es la resolución de los problemas generados por errores o accidentes en las relaciones interpersonales o internacionales"[4]; en otras palabras, se está refiriendo a problemas cotidianos, productos de la incomprensión o intolerancia entre actores sociales; pero que en el fondo, no afectan a los intereses vitales de las personas o grupos sociales a los que pertenecen.

En cambio, la segunda posición, considera que la resolución de conflictos, pasa por transformar la actual sociedad a través de la lucha económica, política o ideológica[5];

es más, esta posición considera que la resolución inmediata de conflictos (primera posición), en realidad tiene como objetivo "no suprimir la explotación, sino limitarla, suavizarla nada más"[6]. Se trata pues, de un choque de diversos intereses y en el cuál, está presente la lucha por el poder.

Para continuar con la reflexión acerca del conflicto como tal, es necesario hacer referencia a los diferentes tipos de conflicto que se presentan en la sociedad, puesto que se tiene que diferenciar entre los *conflictos interpersonales* y los *conflictos sociales*, toda vez que la solución a los mismos, dependerá precisamente, del fenómeno que los causó. De esta manera, se puede observar diversas manifestaciones conflictuales y en particular, los conflictos entre personas: "las relaciones de pareja, las familiares, entre compañeros de escuela o de trabajo, las relaciones vecinales y ciudadanas..."[7]; en estos casos, la resolución de conflicto pasa por el diálogo fraterno entre las personas, para lo cual, muchas veces es necesaria la presencia de terceros que hagan las veces de mediadores en el mencionado conflicto, de tal manera que se restablezcan las buenas relaciones interpersonales. Pero, la situación cambia cuando el conflicto es de carácter social, en el que se encuentran involucrados grupos grandes de personas y se juegan intereses vitales; por ejemplo, en los conflictos existentes entre clases sociales antagónicas, donde el diálogo, se hace literalmente imposible. Entonces en la sociedad capitalista, "mantiene el proletariado su lucha política, utilizando los medios más diversos: huelgas, manifestaciones políticas y la lucha armada"[8]. Lógicamente que éstas, son formas de libre expresión - acción, ante la presencia y permanencia de un conflicto irresuelto.

En ese sentido, para estudiar el conflicto a solucionar, no sólo se tiene que caracterizar el mismo, sino y sobre todo determinar cuál es la causa que lo generó, "los conflictos se resuelven mejor conociendo sus causas, estableciendo remedios y aceptando que el conflicto no es una característica que deba ser eliminada o ignorada ni por la razón ni por la fuerza, sino que éste tiene una función importante que cumplir dentro de la complejidad de las relaciones humanas"[9]. Se tiene que aceptar la presencia del conflicto por sus efectos, pero inmediatamente dichos efectos deberán conducir a la indagación de las causas que los propiciaron; sólo así se podrá entrever las soluciones.

En la comunicación intercultural también se tiene que examinar la causa del conflicto, así como si éste es un mero conflicto interpersonal o, más bien, tiene que ver con la co-existencia social y, por tanto, con los intereses o necesidades vitales de sobrevivencia. Entonces, en primer lugar se tiene que recordar que "el objetivo de muchos estudios de comunicación intercultural, es cómo se puede conseguir una comunicación intercultural eficaz"[10]; asimismo, se tiene que hacer hincapié en las dificultades que entraña tal relación: "Aún las personas con la mayor predisposición posible hacia los contactos interculturales saben de las dificultades que se dan en la comunicación entre personas de distintas culturas"[11]. Estas posiciones teóricas, hace que se infiera, que la solución al conflicto propiamente dicho, no pasa por el buen o mal estado de ánimo de las personas, sino, por aspectos más objetivos o situaciones concretas.

Ahora bien, las dificultades en la relación intercultural - interpersonal, pueden ser superadas, ya que "las habilidades de comunicación intercultural pueden contribuir al éxito de negociaciones de cuyos resultados dependen las soluciones"[12]; para ello será necesario entender que "la interculturalidad es un cambio de mentalidad"[13] y que es importante "iniciar la negociación a partir de una posición de igualdad"[14],

creando espacios de cooperación y procesos de humanización, que destierren cualquier indicio de rechazo o intolerancia social.

Pero, cuando se trata de conflictos interculturales en los que están de por medio intereses vitales, tales como el territorio o recursos naturales, la solución no sólo demandará el cambio de mentalidad mencionado, sino que, en la práctica social se ha notado que tal resolución está acompañada de la acción de masas; así viene ocurriendo por ejemplo en Bolivia, hasta nuestros días, en la controversia entre jucumanes y kakachacas (grupos indígenas quechuas), quienes contienden históricamente por el poder territorial; de igual manera se puede decir que en el fenómeno de la colonización, la solución pasa por la lucha de liberación de los pueblos oprimidos, la cual "barre el sistema colonial y socava las bases del imperialismo"[15]; en este sentido, tal disputa para la solución de los conflictos, se convierte en la necesidad de luchar por la autodeterminación de dichos pueblos.

Otro ejemplo, es el reciente conflicto entre el gobierno peruano y los indígenas de la amazonía; se trata también de un problema intercultural que tiene que ver con la lucha por el poder; así un gobierno que no está dispuesto a convivir con las diferentes culturas coexistentes en su territorio, termina poniendo de manifiesto la intolerancia y el no respeto a la diversidad. Pero, tales indígenas no encontraron otra forma de solución al conflicto, sino a través de la movilización social y el bloqueo de caminos, demandando de manera incisiva, el respeto no sólo a sus reivindicaciones sociales, sino a su propia cultura.

Si bien es cierto que estas prácticas sociales, ni son de reciente data, ni dejan de tener repercusiones político - social, hacia la obtención de soluciones a sus requerimientos o reivindicaciones; históricamente tampoco, deja de impresionar que, al parecer, entre tanto el conflicto no llegue a su máximo nivel o grado de violencia, inclusive con coste de vidas humanas, las reales vías de solución al problema, generalmente no se abren.

De esta manera, habiendo revisado desde el presente ensayo, las diferentes posiciones teóricas, se puede indicar que al analizar el conflicto, *se ha descubierto que éste no tiene un carácter homogéneo, sino más bien, existen diferentes tipos de conflictos, los mismos que responden a diversas causas.* Por lo tanto, las soluciones dependerán precisamente del abordaje de dichas causas; entonces, para algunos conflictos será necesario el diálogo, inclusive con mediadores, hacia la negociación y la reposición del orden establecido; en cambio, en otros conflictos, la solución pasará inevitablemente por la acción para la transformación de la estructura social.

Sin embargo, tal como se puede notar, la resolución de conflictos es necesaria para una buena comunicación intercultural, especialmente en la actual sociedad globalizada; entendiendo por la práctica de comunicación intercultural, no sólo la negociación sino también la acción social que satisfaga básicamente las necesidades vitales de las grandes mayorías.

Al mismo tiempo, la presente reflexión pone de relevancia la emergente necesidad, en la sociedad actual, del tratamiento profundo de la resolución de conflictos, para lograr una comunicación intercultural fluida, sin fingimientos por los intereses de poder; sino, cada vez más cercana a una comunicación intercultural humanizadora, de la que el colectivo social tenga libre participación.

Asimismo se ha puesto de manifiesto que, a pesar de que el conflicto tiene carácter universal; para el tratamiento de la resolución de conflictos, no se puede ni se debería

confundir los *conflictos interpersonales* con los *conflictos sociales*, especialmente en la relación contemporánea entre diferentes culturas.

Finalmente siguiendo las teorías de la *resolución de conflictos y de la comunicación intercultural*, es necesario asumir una posición cada vez más crítica ante la realidad diversa, puesto que la misma no es estática, sino que tiene su propio proceso dialéctico; en este sentido, el presente ensayo abre la posibilidad de profundizar científicamente estos temas, sin olvidar la existencia de la propiedad privada y la permanente lucha por el poder.

BIBLIOGRAFÍA

AFANASIEV, V. Fundamentos de Filosofía. Ediciones en Lenguas Extranjeras. Moscú, 2006.

ALSINA, Miguel. La Comunicación Intercultural. Antropos. Barcelona, España, 1999.

BARTOLOMÉ, Miguel Alberto. Procesos Interculturales. Siglo XXI. México, 2006.

CARRANZA S. Luís. Teoría Sociológica del Conocimiento. Juventud. La Paz, Bolivia, 1983

GARCÍA, Néstor; Diferentes, Desiguales y Desconectados. Gedisa Editorial. España, 2006.

HOFSTEDE, Geert; Culturas y Organizaciones. Alianza Editorial. Madrid, España, 1999.

POLITZER, Georges. Cursos de Filosofía. Mexicanos Unidos. México, 1978.

RUDAKOVA, Iskra. Acerca del libro de V. I. Lenin "El Imperialismo, fase superior del capitalismo". Editorial Progreso. Moscú, 1999.

STAVENHAGEN, Rodolfo: Los conflictos étnicos y sus repercusiones en la sociedad internacional, <http://www.unesco.org/issj/rics157/stavenhagenspa.html>

VINYAMATA, Eduard. Conflictología. Ariel. Barcelona, España, 2006.

[1] VINYAMATA, Eduard. Conflictología. Pág. 127

[2] Ídem. Pág. 25

[3] Ídem. Pág. 25

[4] VINYAMATA, Eduard. Conflictología. Pág. 83

[5] AFANASIEV. Fundamentos de Filosofía. Pág. 276

[6] Ídem. Pág. 277

[7] VINYAMATA, Eduard. Conflictología. Pág. 127

[8] AFANASIEV. Fundamentos de Filosofía. Pág. 305

[9] VINYAMATA, Eduard. Conflictología. Pág. 89

[10] ALSINA, Miquel Rodrigo. La Comunicación Intercultural. Pág. 233

[11] ALSINA, Miquel Rodrigo. La Comunicación Intercultural. Pág. 235

[12] HOFSTEDE, Geert. Culturas y Organizaciones. Pág. 338

[13] ALSINA, Miquel Rodrigo. La Comunicación Intercultural. Pág. 243

[14] Ídem. Pág. 243

[15] AFANASIEV. Fundamentos de Filosofía. Pág. 305

Fuente: Maestría en Comunicación Intercultural como aporte al desarrollo [en línea]
http://maestriaencomunicacionintercultural.blogspot.com/2009_08_01_archive.html