

Percepción de comunicación, conflictos y cultura de paz en grupos de estudiantes universitarios*

*Luis Rodolfo Rojas Vera*¹, *Bladimir Díaz*²
*Elizabeth Arapé Copello*³, *Annabella Rojas*⁴
*y Rosanna Rojas*⁴

¹Universidad del Zulia, LUZ, Maracaibo, ²Universidad del Zulia, LUZ,
Cabimas, ³Universidad Católica Andrés Bello, UCAB, Caracas

⁴Universidad Central de Venezuela, UCV, Caracas

*No es pot substituir l'exercici de la raó pel l'exercici de l'autoritat.
De vagades la intolerancia no va dirigida contra els diferents,
sinó contra els mateixos de casa.
Jordi Llimona, La Tolerancia (p.130).*

Resumen

El artículo recoge y analiza percepciones sobre comunicación, ciudadanía y cultura de paz de grupos de estudiantes universitarios a quienes se aplicó un programa de talleres de formación. Los estudiantes modificaron sus percepciones iniciales después del taller. La experiencia reveló que cortos adiestramientos pueden contribuir a mejorar las actitudes y conductas comunicacionales ante el manejo de conflictos.

Palabras clave: Comunicación, conflicto, cultura de paz, grupos de estudiantes universitarios venezolanos.

Recibido: 20 de abril de 2006 • Aceptado: 18 de julio de 2006

* Avance de la Investigación Comunicación, Ciudadanía y Paz (CCP) (Subvención CONDES / 1124-2006, Universidad del Zulia), y la Investigación Política Comunicacional de los Medios Venezolanos en la Resolución de Conflictos en la Frontera Colombo-Venezolana (PCMCSVFCV) (Subvención CONDES / 1149-2006, Universidad del Zulia) También contó con la ayuda y los aportes académicos de la Fundación Miguel Unamuno.

Perceptions of Communication, Conflicts and the Peace Culture in University Student Groups

Abstract

The paper identifies and analyzes perceptions about communication, citizenship and conflict in university student groups that participate in the formation workshop program. The students modify their initial perceptions after the workshop. The experience revealed that short training programs could be useful in bettering attitudes and communicational behavior when managing conflict.

Key words: Communication, conflict, peace culture, Venezuelan universities students groups.

INTRODUCCIÓN

En este trabajo se intenta responder la interrogante: ¿Qué percepción tiene algunos grupos de estudiantes sobre la formación en comunicación y resolución pacífica de conflictos, y entre éstos y la creación de cultura de paz? La percepción que tengan los estudiantes sobre la manera en cómo se comunica la gente y cuáles pueden ser las relaciones entre la comunicación y el desarrollo de los conflictos y la construcción de la paz, puede ser un asunto clave de cara al futuro deseado.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

1. El asunto de la comunicación

Blair (1999), en un estudio sobre las competencias profesionales señala tres áreas importantes: 1) saber comunicarse efectivamente, 2) desarrollar una escucha activa, y 3) la aceptación de la responsabilidad. Recalca la importancia de la formación en comunicación, pues -según afirma- muchos de los profesionales que en su campo que son técnicamente competentes, se ven limitados por no tener habilidad para comunicarse efectivamente, generan problemas por no escuchar adecuadamente, y no tiene suficiente preparación para aceptar críticas o afrontar conflictos. Esto se complementa con el estudio de Kikoski (1999) quien destaca seis micro

destrezas de la comunicación verbal y no verbal fundamentales para el buen entendimiento entre las partes. Las seis micro destrezas son: 1) Manejo de expresiones no verbales de atención relacionadas con el lenguaje corporal: contacto visual, postura corporal, expresión facial, gestos. 2) Manejo de preguntas para permitir el flujo de la comunicación: las abiertas generan respuestas amplias mientras las cerradas proporcionan respuestas específicas. 3) Manejo de la paráfrasis: una verificación de lo que el otro dijo. Una paráfrasis permite acercar posiciones y evitar interpretaciones erróneas. 4) Manejo de emociones y sentimientos que juegan un papel catalizador en la comunicación interpersonal. No tomar en cuenta las emociones y sentimientos de las partes involucradas en el diálogo o conflicto puede equivocar la solución. 5) Manejo del feedback para verificar que lo emitido ha llegado tal como se ha deseado. Y, 6) Manejo de valores como el respeto o la tolerancia. A mayor respeto de las partes la comunicación podría fluir más armoniosamente.

Sriussadaporn-Charoengam y Jablin (1999) estudiaron a 483 sujetos de 14 organizaciones diferentes concluyendo que conductas comunicacionales calificadas de competentes estaban siempre asociadas a comportamientos guiados por factores como la cortesía, el tacto y el respeto en la comunicación, a la exhibición de destrezas empáticas y de altos niveles de complejidad en la percepción comunicacional. Esto se complementa con el estudio de Johlke et al (2000) sobre 438 sujetos y sus prácticas comunicacionales para el manejo de la ambigüedad y los problemas, concluyendo que el encuentro cara a cara facilita la contrastación de mensajes verbales con las expresiones faciales o kinésicas.

Barger y Little (2002) nos presentan un estudio sobre la importancia de la cultura del diálogo comunicacional y, dentro de ello, destacan la necesidad de entrenamiento en habilidades comunicacionales para mejorar la vida organizacional. Conciben al diálogo como una forma libre de comunicación interpersonal y grupal dentro de la vida organizacional, para crear significados comunes. De allí que todo acto comunicacional resulta contingente tanto para el entendimiento como para las formas de relacionarnos. Isaacs (1999) lo resume de la siguiente manera: "When we speak together in a dialogue, we are speaking in a way that seeks to contribute one to the other". Diálogo comunicacional implica el entendimiento de la dinámica de la comunicación mediante el reconocimiento de la intervención de cada parte (Pearse, 1994); implica el procesos de reconocimiento y construcción de identidades (Weick, 1995); de la habi-

lidad para construir mensajes siguiendo los movimientos del otro (Shofter, 2000); del intercambio sostenido para el aprendizaje (Senge, 1994); de la contextualización cultural de diálogo para el aprendizaje organizacional (Shein, 1993); del cultivo de habilidades comunicacionales (Barge, 1994); de la construcción de significados progresivos (Ellis, 1995), y, entre otros tantos aspectos, el desarrollo de procesos de negociación.

Los estudiantes son parte activa de amplios procesos de diálogo comunicacional tanto dentro de las instituciones educativas como dentro de sus comunidades. Las diversas interacciones comunicacionales dentro de las actividades de aprendizaje, la socialización en la institución educativa, y las múltiples conexiones con su comunidad de hábitat, convierten al estudiante en un protagonista y no en espectador. Protagonista activo de diversos conflictos, de problemas ciudadanos, protagonistas de la producción de conocimientos, y protagonistas de proyectos de paz. La valoración y comprensión que tengan los estudiantes sobre sus propias competencias comunicacionales puede revelar la manera de afrontar conflictos, su visión sobre la convivencia ciudadana y la relación de esto con la paz futura. Al final de cuentas, serán la nueva generación.

2. El asunto del manejo de conflictos

El concepto conflicto relaciona diversos fenómenos humanos y sociales caracterizados por la agudización de diferencias entre las partes. Pueden surgir por diferencias de opiniones, de criterios, de conceptos (Vinyamata, 1999); de visiones (Rojas y Arapé, 1999b). En general, surge cuando una de las partes *piensa, percibe o reconoce* que la otra atenta o frustra algún área sensible de sus necesidades o expectativas.

Dana (2001) destaca la importancia del factor emocional en los conflictos señalando la presencia de: 1) interdependencia entre los involucrados, 2) la culpabilización entre sí, 3) los estados de molestia o disgusto entre los involucrados, y, 4) los comportamientos comunicacionales difusos.

La dinámica de los conflictos está determinada por la relación entre los elementos que intervienen en ella: 1) el objeto y agenda del conflicto, 2) la identidad y fortaleza de los actores, 3) la distancia entre las partes, 4) la urgencia para la resolución, 5) la preparación para resolver conflictos, 6) el diálogo comunicacional en la resolución de conflictos, 7) los costos y beneficios de la resolución, 8) el contexto o escenarios, 9) los valores y principios de las partes, y, entre otros, 10) las rutas violentas o pacíficas que puedan sucederse.

Los conflictos están preñados de comunicación, y es la comunicación la que dinamiza los conflictos. Son diversos los problemas de comunicación que se señalan como causas generadoras de conflictos. Por ejemplo: 1) alguna de las partes no tiene clara voluntad o disposición para mantener un diálogo transparente o comprensible, lo que puede ser percibido por la otra provocando la desconfianza; 2) alguna de las partes no tiene una atención focalizada a la escucha o percepción de los mensajes de la otra, lo que puede ser interpretado por la otra como una descortesía o una agresión cultural; 3) alguna de las partes genera ambientes para la incorrecta interpretación bien sea por una transmisión defectuosa o una recepción errónea. En definitiva, sabemos que lo que se transmite no es lo que se percibe y con frecuencia lo percibido puede ser mal interpretado.

resolución pacífica de conflictos (RPC) y de transformación de conflictos (TC) es mucho más que la no violencia física entre las partes a lo largo de los procesos. RPC focaliza el esfuerzo a la construcción de climas de bienestar para las partes mediante la comunicación, la cooperación, y el acuerdo. RPC dirige el esfuerzo comunicacional a la construcción de convivencia, ciudadanía y paz. TC (Galtung, 2000) está relacionada con la educación para afrontar conflictos, desde los interpersonales hasta los internacionales, y evitar que se disparen hacia el camino de la violencia. Los conflictos pueden surgir tanto de nuestras deferencias como de la rigidez con la cual nos aferramos a las diferencias.

Existen diversas estrategias que ayudan a la resolución pacífica del conflicto: 1) la mediación, 2) el arbitraje, 3) la negociación, 4) facilitación, y 5) la conciliación. Algunas de estas formas son reconocidas y practicadas sin academicismo por ciudadanos y muy especialmente por estudiantes. Aprender a comunicarse correctamente puede facilitar la conducción de conflictos pues ayuda a la autoafirmación: “La mediación, como estructura de reconocimiento y revalorización de las personas, contribuye al fortalecimiento de quien participa en ella” (Boqué, 2003:11).

3. El asunto de la paz

El asunto de la paz es un tema que ha incrementado su interés a nivel mundial en los últimos años. Una perspectiva básica la tenemos de la UNESCO (1994): “La paz no puede consistir tan sólo en la ausencia de un conflicto armado sino que supone principalmente un proceso de progreso, justicia, y respeto mutuo...” Así la ausencia de paz está determinada por al menos tres tipos de violencias: la directa (agresiones personales, terroris-

mo, guerra), la estructural (pobreza, injusticia, desempleo), y la cultural (ideologías, campañas, creencias). Galtung (1998) explica que la construcción de la paz está sostenida por el siguiente trípode: reconstrucción, resolución y reconciliación. Reconstrucción para solventar los saldos de la violencia directa; la resolución para acordar las salidas a los saldos dejados por la violencia estructural, y la reconciliación para reestablecer el diálogo y el entendimiento necesario para alimentar la paz.

Los conflictos y la violencia son la contraparte de la paz. A mayor violencia y mayor tensión de conflictos mayor parece la necesidad de cultura de paz. También, a mayor dificultad comunicacional pareciera incrementarse la propensión al conflicto. La paz es un asunto de la vida cotidiana aun cuando todavía no estemos inmersos en grande movimientos de violencia (Díaz et al., 2002a, y b; Rojas y Arapé, 2002). Hutchinson (1986) señala que la preocupación por la paz puede ser tan antigua como la institución de la guerra. Dos autores reportan dos grandes tradiciones históricas de preparación para la paz: la preocupación por el desarrollo personal (Roszak; 1985), y la del entendimiento internacional (Heater, 1985).

Galtung (1976) señala los cinco grandes valores que son necesarios desarrollar ante cada una de las cinco causas que él señala como ausencia de paz. Causas y valores: 1) Violencia y Guerra/Cultura de la no violencia, 2) Desigualdad/ Bienestar económico, 3) Injusticia/Justicia social, 4) Daños ambientales/Cultura de protección ecológica, y 5) Exclusión/Participación Ciudadana.

También existen barreras para el desarrollo de cultura de paz. Por ejemplo: señalar a la paz como un proyecto inalcanzable o utópico; magnificar la descoordinación de esfuerzos entre medios de comunicación, educación, justicia social y participación ciudadana; ambición y concentración de poder, trastornos de personalidad de líderes, asociación de la agresividad como inevitable a la convivencia, dificultad de desarme de la población civil, ausencia de educación en materia de paz. Ante el peso de las barreras se pueden señalar al menos cinco líneas de acción: 1) incremento de la afirmación personal para el desarrollo de la autoestima; 2) cultura del diálogo comunicacional para propiciar el entendimiento, 3) educación para el tratamiento pacífico de conflictos, 4) sentido de ayuda para cooperación, y 5) sentido de convivencia para la construcción de la ciudadanía. Y desarrollo de la interculturalidad y aceptación de la diversidad.

METODOLOGÍA

1. El abordaje

El trabajo se abordó través de dos rutas: 1) la revisión teórica de los conceptos principales. 2) el trabajo de campo sobre tres grupos de estudio con el objeto de: 1) identificar la percepción de cada grupo sobre comunicación, conflicto y paz, 2) identificar las relaciones que los grupo establecen entre educación en comunicación y resolución pacífica de conflictos, y entre éstos y cultura de paz, 3) identificar los aportes o modelos que cada grupo puede ofrecer para el tratamiento de conflictos y su contribución de la paz; 4) identificar las principales necesidades en educación en comunicación para la resolución pacífica de conflictos y la construcción de cultura de paz en los diferentes de los grupos.

2. Los encuentros

El Encuentro supone un concepto de relación social y humana próximo a un aprendizaje no formalizado que a su vez funciona como Laboratorio de Investigación. Cada encuentro implicó tres sesiones de al menos cuatro horas cada una en dos días consecutivos. La primera sesión de cada encuentro se inició con la aplicación del cuestionario correspondiente. A continuación se procedió con un entrenamiento sobre contenidos basado en instrucción sobre los ejes Comunicación, Conflictos y Paz. Estos tres tópicos se trataron en los dos encuentros siguientes ampliando la perspectiva. Encuentro 1: las personas y la comunidad; Encuentro 2: la comunidad dentro del país; Encuentro 3: la dimensión internacional. En los segundos y terceros encuentros se repitió este mismo esquema ya descrito. En cada encuentro, y sus dos sesiones, participaron al menos dos miembros del equipo de investigación. En una sesión uno de los miembros tomaba un papel activo mientras el otro actuaba como observador, en la sesión siguiente se invirtieron los roles.

3. El instrumento

Se diseñó un instrumento (COMPAZ-1) especialmente para el proyecto, se aplicó en tres versiones con preguntas similares en cada uno de los tres encuentros. La Parte A del instrumento contiene 12 reactivos para identificar el grado de acuerdo con enunciados de trabajo en una escala de Lickert de 0 a 10. Las preguntas de la Parte A variaban entre los encuentros aunque cumplían la misma función: la idea era preguntar lo

mismo con diferentes palabras para verificar cambios. La Parte B del instrumento contiene 20 preguntas cualitativas abiertas de respuestas cortas con no más de tres palabras cada una. Las preguntas abiertas permitieron identificar categorías emergentes no previstas al inicio del proyecto. La repetición del instrumento permitió despistar posiciones eventuales o accidentales, al promediar respuestas de los sujetos en varias tomas de muestras. El instrumento, sus reactivos y preguntas pueden verse en los Cuadros 1, 2 y 3 en los que se sintetizan los resultados en la sección correspondiente a Resultados.

4. El procesamiento

Los datos recogidos se procesaron de la siguiente manera: 1) los aspectos cuantitativos derivados del cuestionario (Parte A) se acumularon para obtener promedios simples y porcentajes de los tres encuentros en cada grupo, contabilizando la preguntas de un mismo eje, y siguiendo las variaciones de los individuos con interés especial; 2) los aspectos cualitativos del cuestionario (Parte B) se procesaron para detectar las categorías recurrentes y emergentes, así como las principales contribuciones de los participantes.

5. Los grupos de estudio

Los grupos de estudio estuvieron constituidos por estudiantes universitarios que participan en los talleres desarrollados en sus comunidades académicas. Sólo se estableció la condición de estudiante universitario, sin importar el sexo, edad, ni la disciplina de estudio. El principal criterio de selección fue la condición de estudiante interesado en participar en una investigación sobre el tema dispuesto a asistir a los tres encuentros. Se fijaron tres grupos de estudio: uno en Maracaibo, uno en la Costa Oriental del Lago de Maracaibo (COLM), y otro en Caracas. La población inicial fue de 18, 38 y 25 estudiantes respectivamente, siendo el abandono de 3, 2, 1 individuos para una población final de 15, 36 y 24 estudiantes. Las zonas se seleccionaron por considerarlas significativamente importantes en cuanto a su conflictividad socio cultural: Maracaibo como principal ciudad fronteriza, la COLM como epicentro de la actividad petrolera y debilitada económicamente, y Caracas como capital política y altos niveles de violencia. Los grupos se seleccionaron entre estudiantes universitarios atendiendo a la facilidad de acceso por parte de los investigadores. Luego de la primera sesión se detectó que era más

provechoso trabajar con grupos de estudio no mayores de 10 individuos pues el nivel de participación resultaba más rico.

6. La educación en la investigación

Para la experiencia educativa el equipo se inspiró en las contribuciones de Bateson (1973) quien plantea tres niveles de enseñanza: Nivel 1 o de enseñanza confinada donde los contenidos están definidos administrativamente por el contexto, el aula o el programa, y donde muy poco se puede transformar. Nivel 2 o de enseñanza comparativa donde el estudiante puede aprender fuera del marco confinador y logra establecer relaciones que le ayuden a tomar decisiones, aunque a veces plenas de temores. Y Nivel 3: o de enseñanza transformadora en la que el estudiante duda sobre la validez de los saberes previos y las percepciones, al trabajar modificando contenidos, procesos, valores, metodologías y, en general, transformando todo aquello que le ha confinado o enjaulado.

Los contenidos se centraron en explicar las dinámicas de la comunicación (desde la interpersonal hasta la social), las dinámicas de los conflictos (personales e internacionales), y la importancia de la cultura de paz. Se destacó la importancia de la cultura del diálogo, de los valores, del desarme, y del compromiso, siguiendo las bases teóricas de la investigación.

RESULTADOS Y CONCLUSIONES DEL TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se centró en tres grupos de estudiantes ubicados en Caracas, Maracaibo y la Costa Oriental del Lago de Maracaibo (COLM). En los tres grupos se desarrollaron los tres encuentros (E1, E2 y E3) con tres sesiones de al menos cuatro horas. Se aplicó el instrumento COMPAZ-1 especialmente diseñado por el equipo de investigación, el cual contiene 12 reactivos en la escala de Lickert y 20 preguntas abiertas de respuestas cortas. El Cuadro 1, Acuerdos de Percepción, que se presenta más adelante, recoge los resultados en porcentajes de acuerdos en cada uno de los tres encuentros (E1, E2 y E3) mostrados por los integrantes de los grupos de estudio respecto a ítems claves.

De la revisión de los resultados se puede observar lo siguiente: 1) No se presentó coincidencia alguna de los valores iniciales o de entrada entre los tres grupos respecto a ninguno de los reactivos; 2) no se presentó coincidencia alguna de los valores finales o de salida entre los tres

Cuadro 1
Acuerdos de Percepción

	COLM	Maracaibo	Caracas	Promedios
Población inicial	38	18	25	
Población final	36	15	24	
Edad promedio	27	21,5	22	23,5
Características socio-cultural:	Zona	Urbana,	Capital	
Nivel socio-económico de los estudiantes:	Petrolera	fronteriza	Medio-alto	
	Bajo	medio		
	Encuentros %:	Encuentros %:	Encuentros %:	%:
Reactivos / % de ocurrencia	E1 / E2 / E3	E1 / E2 / E3	E1 / E2 / E3	E1 vs E3
1 Autopercepción como persona conflictiva	40,1 / 29,4 / 33,3	45,5 / 39 / 37,4	23,9 / 22 / 21,1	36,5 / 30,6
2 Percepción de conflictividad en otras personas	44,5 / 40,2 / 7,1	60,1 / 50,9 / 45,6	37,1 / 33,2 / 31,1	47,2 / 27,9
3 Percepción de inseguridad en la comunidad	17,8 / 18,9 / 7,2	73,6 / 75,7 / 78,9	67,9 / 70,8 / 69,6	53,1 / 51,9
4 La forma de comunicación puede ser generadora de conflictos	14,3 / 18,4 / 11,3	12,3 / 33,3 / 63,8	68,9 / 80,9 / 70,8	31,8 / 48,6
5 La educación en comunicación puede reducir conflictividad	22,8 / 21,5 / 16,3	35,6 / 34,7 / 45,8	45,9 / 60,1 / 72,9	34,6 / 45,0
6 Necesidad de Formación en Comunicación para RPC y TC	12,4 / 19,5 / 19,8	35,9 / 40,8 / 49,9	59,9 / 81,3 / 75,6	36,0 / 48,3
7 Los MCS ayudan a la construcción de la Ciudadanía	9,8 / 13,9 / 11,2	23,8 / 29,9 / 27,6	69,9 / 78,9 / 73,4	34,5 / 37,2

Cuadro 1
Acuerdos de Percepción

	COLM	Maracaibo	Caracas	Promedios
8	9,6 / 19,9 / 23,9	15,2 / 19,9 / 22,5	12,2 / 39,6 / 31,1	12,3 / 25,8
9	27,8 / 22,4 / 17,4	60,7 / 76,8 / 71,7	76,3 / 90,8 / 92,6	54,9 / 60,5
10	12,3 / 19,9 / 12,6	56,9 / 70,0 / 69,9	90,3 / 89,6 / 91,8	53,1 / 58,1
11	78,9 / 78,1 / 78,6	80,3 / 85,9 / 88,3	89,9 / 96,8 / 91,8	83,0 / 86,2
12	8,0 / 15,6 / 15,9	12,5 / 13,4 / 18,3	19,8 / 24,9 / 33,3	13,4 / 22,5

grupos respecto a ninguno de los reactivos; 3) tomando en cuenta los promedios finales de entrada y salida se evidencia una reducción de la percepción de conflictividad tanto de sí mismo como de las demás personas; 4) dos grupos reflejan un incremento en la percepción de inseguridad en la comunidad siendo la diferencia final de un 2% de reducción entre entrada y salida; 5) aunque un grupo redujo drásticamente su apreciación sobre los efectos que pueden tener a) la forma de comunicación en la generación de conflictos, y b) educación para reducir conflictos, los resultados finales arrojan un incremento altamente significativo en la valoración de este efecto; 6) los grupos incrementaron en cerca de un 10% su valoración sobre la importancia de la formación en comunicación para la RPC y la TC; 7) todos los grupos manifestaron incrementalmente su valoración sobre el papel de los medios de comunicación en la construcción de la ciudadanía; 8) aunque no con un alto porcentaje todos los grupos experimentaron un incremento de la valoración de la cultura de la RPC y TC para facilitar la convivencia; 9) todos los grupos experimentaron incrementos en el reconocimiento de agresividad en la comunicación de los líderes que podían evocar, este valor resultó uno de los más altos de los promedios obtenidos; 10) todos los grupos incrementaron su valoración para incorporar temas de RPC en la educación formal; 11) todos los grupos incrementaron su valoración perceptiva sobre la conflictividad del país siendo el valor más alto obtenido con un 86,2% de acuerdo; 12) todos los grupos coincidieron, pasando de un 13,4 a un 22,5%, en que otras personas pudieran estar interesadas en participar en programas de formación en RPC y TC.

En general, los grupos mostraron cambios significativos entre las posiciones iniciales y finales. Lo mismo puede observarse al comparar los promedios de E1 y E3. Tales cambios pueden revelar: 1) que los talleres ayudaron a modificar percepciones sobre la conducción de los conflictos así como actitudes y conductas comunicacionales, 2) que el cambio podría indicar una maduración respecto a los conceptos, 3) que el promedio de las respuestas permite despistar errores de una primera toma de muestras.

La segunda parte del instrumento COMPAZ-1 aplicado al comienzo de cada uno de los tres encuentros contenía 20 preguntas abiertas de respuestas cortas. La pretensión de esta sección era identificar categorías recurrentes y emergentes que permitieran ampliar la percepción de los

grupos sobre el tema de interés, y, a la vez, suministrar datos para futuros cuestionarios de preguntas cerradas.

En los Cuadros 2 y 3 denominados **Exploración**, se expresan las tres respuestas más recurrentes que aparecieron con mayor peso ante cada pregunta. Para cada grupo se promediaron el total de respuesta asignadas a lo largo de los tres encuentros. No se tomaron en cuenta respuestas interesantes de ocurrencia no significativa. En ocasiones fue necesario “traducir” la intención de la respuesta ya que el resto de las palabras podía matizarla.

En los **Cuadros Exploración 2 y 3** que se muestran más adelante, se expresan las tres respuestas más recurrentes que aparecieron con mayor peso ante cada pregunta abierta de la Parte B. Para cada grupo se promediaron el total de respuesta asignadas a lo largo de los tres encuentros.

Cuadro 2
Exploración

No.	Pregunta	COLM	Maracaibo	Caracas
01	Atributos comunicacionales de las personas conflictivas	1) No escucha 2) grita 3) insegura	1) Grita 2) insegura 3) no escucha	1) Engaña 2) insegura 3) no escucha
02	Atributos comunicacionales de las personas pacíficas	1) inteligente 2) controlada 3) no grita	1) educada 2) segura 3) no grita	1) culta 2) educada 3) no grita
03	Qué le gustaría mejorar de su comunicación personal	1) Saber hablar en público 2) vocabulario amplio 3) ser calmado	1) ser influyente 2) correcta pronunciación 3) ser apreciado	1) ser agradable 2) expresar cultura 3) tener credibilidad
04	Cómo le gusta que le hable la gente	1) No grite 2) sincero 3) al grano	1) claro 2) amable 3) de frente	1) educadamente 2) claramente 3) amigable
05	Qué le dice la gente de su forma de comunicarse	1) sincera 2) no es clara 3) grita	1) tosca 2) voz alta 3) grita	1) rodeos 2) habla mucho 3) jerga
06	Cuál son mejores habilidades comunicacionales	1) hablar 2) escribir 3) convencer a la gente	1) hablar en público 2) los gestos 3) convencer	1) los gestos 2) escribir 3) hablar

Cuadro 2
Exploración (cont.)

No.	Pregunta	COLM	Maracaibo	Caracas
07	Qué destaca de la comunicación de los líderes	1) mienten 2) agresivos 3) imprecisos	1) mienten 2) agresivos 3) imprecisos	1) no creíbles 2) agresivos 3) no escuchan
08	Características de personas conflictivas	1) Tercas 2) No escuchan 3) gritan	1) No escuchan 2) Gritan 3) engañan	1) No escuchan 2) Engañan 3) habla mucho
09	Características de personas pacíficas	1) Escucha 2) Enseña 3) Evita	1) No grita 2) educada 3) atenta	1) Sabe escuchar 2) educada 3) controlada
10	Cuál es el problema que más le preocupa como generador de violencia	1) desempleo 2) delincuencia 3) bebidas	2) desempleo 2) delincuencia 3) armas	1) hambre 2) delincuencia 3) falta educación

Cuadro 3
Exploración

No.	Pregunta	COLM	Maracaibo	Caracas
11	Las principales fuentes de conflictos son	1) dinero 2) política 3) hambre	1) dinero 2) política 3) trabajo	1) dinero 2) política 3) trabajo
12	Para reducir los conflictos propongo	1) Justicia 2) Trabajo 3) Educación	1) Justicia 2) Trabajo 3) Seguridad	1) Justicia 2) Educación 3) Trabajo
13	Las principales causas de la violencia son	1) Alcohol y drogas 2) política 3) robos	1) armas 2) injusticia 3) drogas	1) avaricia 2) armas 3) hambre
14	Para reducir la violencia propongo	1) educación 2) mas control 3) mas trabajo	1) educación 2) mas policías 3) campañas	1) educación 2) desarme 3) trabajo
15	Causas que reducen la convivencia	1) violencia 2) inseguridad 3) molestias	1) violencia 2) comunicación inadecuada 3) falta de servicios	1) inseguridad 2) desconfianza 3) comunicació ininadecuada

Cuadro 3
Exploración (cont.)

16	Para mejorar la convivencia propongo	1) educación 2) seguridad 3) trabajo	1) educación 2) servicios 3) mejorar los medios	1) educación general 2) más servicios 3) educación ciudadana
17	Las causas de falta de paz son	1) Violencia 2) los medios 3) los políticos	1) violencia 2) inseguridad 3) falta de líderes	1) injusticia 2) violencia 3) falta de líderes
18	Para construir paz propongo	1) Educar 2) desarme 3) mejorar los medios	1) educación 2) mejorar la comunicación 3) bajar delincuencia	1) educación 2) desarme 3) mejorar la comunicación
19	Una sola acción prioritaria	Ser implacables con los delincuentes	Castigar a los corruptos que generan violencia	Controlar la violencia política
20	Los beneficios de una cultura de paz son	1) Vivir tranquilos 2) tener seguridad social	1) Vivir sin temor 2) no enfermarse por malas noticias	1) Poder desplazarse sin temor 2) tener seguridad de vida y de Progreso

No se tomaron en cuenta respuestas interesantes de ocurrencia no significativa. En ocasiones fue necesario “traducir” la intención de la respuesta ya que el resto de las palabras podía matizarla.

En general, la experiencia de investigar a grupos diferentes de estudiantes aplicando un mismo taller y las mismas dinámicas, reveló que todos los grupos modificaron sus percepciones sobre comunicación, conflictos y cultura de paz, que todos los grupos experimentaron un aprendizaje abierto a partir del amplio diálogo, que talleres sobre comunicación y conflicto pueden ser útiles para la construcción de la cultura de paz. La experiencia también reveló que los estudiantes redujeron la percepción de conflictividad en las personas al tiempo que incrementaron su percepción sobre inseguridad en la comunidad y conflictividad en el

país, valoraron la importancia de la formación en comunicación para reducir conflictos y de la importancia de incorporar tal formación en la educación formal, incrementaron su percepción de agresividad en la comunicación de los líderes, y reconocieron como baja el interés de otros en participar en este tipo de talleres.

AGENDA PENDIENTE

Los investigadores consideran pertinente continuar la investigación teórica para ampliar la comprensión del tema y sus aplicaciones prácticas explorando la percepción en otros grupos. Del mismo modo programan el estudio sobre otros grupos de estudiantes o sectores de interés con el objeto mantener un Observatorio de Comunicación, Conflictos y Paz.

Notas

1. Doctor en Ciencias de la Comunicación, Universidad Autónoma de Barcelona, Profesor Investigador de la Universidad del Zulia, PPI-3, Coordinador de la Línea Comunicación y Paz del Doctorado en Ciencias Humanas, LUZ, de Coordinador del Proyecto CCP.
2. Politólogo, Magíster en Ciencias de la Comunicación (MCC), Profesor Investigador de la MCC de LUZ, Investigador Responsable del proyecto (PCMCSVFCV), PPI-1.
3. Magíster en Ciencias de la Información, Profesora Investigadora del Dpto. de Humanidades, Facultad de Ingeniería de la UCAB, PPI-1, Co Investigadora Invitada del proyecto.
4. Psicólogos Clínicos, Postgrado de Clínica de la Mente, Facultad de Medicina, UCV, Co investigadoras invitadas del proyecto.

Bibliografía

- BARGE, J. 1994. **Leadership: communications skills**, St. Martins Press, N.Y.
- BARGE, J. K. y Martín Little. 2002. "Dialogical Wisdom, Communicative Practice, and Organization Life" en **Communication Theory**, 12, 4, 375-397.
- BATESON, G. 1973. **Steps toward an Ecology of Mind**, Londres, Paladin.
- BLAIR, E. 1999. "Which competencies are most important for safety managers?" En **Professional Safety**, Park Ridge. US. 44, 1, 28-32.
- BOQUÉ, M. 2003. **Cultura de mediación y cambio social**, Edit GEDISA Barcelona.
- DANA, D. 2001. **Adiós a los Conflictos**. Mc Graw-Hill.
- DÍAZ ROMERO, S. y ROJAS, Luis Rodolfo. 2002a. Plan Colombia: Análisis Mass Mediático. En **Revista Faces UC**. Fac. de Ciencias Económicas y Sociales, año 12 N° 23 (31-39).
- ELLIS, D. 1995. "Fixing communicative meaning", **Communiucation Research**, 22, 515-544.
- GALTUNG, J. 1976. "Peace Education: problems and conflicts" en M. Haavelsrud (ed) **Education for peace**, IPC Science Press, Gilford.
- GALTUNG, J. 1998. **Tras la violencia, 3R, Reconstrucción**, Reconciliación y Resolución, Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia, Gernica, Gogoratz, 13.
- GALTUNG, J. 2000. **Conflict Transformation by Peaceful Means** (the Transcend Method), UNESCO (DMTP-UNESCO) Ginebra, Suiza.
- HEATER, D. 1985. **Peace throught Education**, Brighton, Fal. Press.
- HUTCHINSON, F. 1986. "Educating for peace: what are its philosophical origins" en *Educations for peace*, Camberra.
- ISAACS, W. 1999. **Dialogue and the art of thinking together**, Currency, N.Y.
- JOHLK, M. et al. 2000. "An integrated model of sales managers' communication practices". En: **Academy of Marketing Science Journal**. 28, 2, 263-277.
- KIKOSKI, J. 1999. "Effective communication in the performance appraisal interview: Face-to-face communication for public managers in the culturally diverse workplace". En **Public Personnel Management**. Washington. 28, 2, 301-322.
- PEARSE, W. 1994. **Interpersonal Communication: making social worlds**, Harper, N.Y.
- ROSZAK, T. 1985. **Persona/Planeta**, Edit Kairós, Barcelona.

- SENGE, P. 1994. **La quinta disciplina**, Doubleday, N.Y.
- SHEIN, E. 1993. "On dialogue, culture and organization learning", **Organizational Dynamics**. 22, 40-51.
- SRIUSSADAPORN-CHAROENGAM, Nongluck y JABLIN. 1999. Fredric. "An exploratory study of communication competence in The organizations". En **The Journal of Business Communication**. 36, 4, 382-418.
- SHOTTER, J. 2000. "Inside dialogical realities", **Southern Communication Journals**, 65, 119-132.
- UNESCO. 1994. **Informe Final: Primera Reunión de Consulta sobre el Programa de Cultura de Paz**; París.
- VINYAMATA; E. Comp. 1999. **Manual de prevención y resolución de conflictos, conciliación, mediación, negociación**. Editorial Ariel.
- WEICK, K. 1995. **Sensemaking in organizations**, Sage, CA.