

Dossier

Integrando la cultura de paz en las empresas: el rol de la comunicación y la construcción de confianza

Integrating a culture of peace in business: the role of communication and trust building

Sandra Fuentes-Martínez
Pontificia Universidad Javeriana, Colombia
Universitat Jaume I, España
safumart@gmail.com

Millcayac vol. XI núm. 21 2024

Universidad Nacional de Cuyo
Argentina

Recepción: 01 Octubre 2024
Aprobación: 03 Febrero 2025

Resumen: La integración de la cultura de paz en las organizaciones es necesaria, relevante, urgente y un deber ético. El artículo desarrolla una propuesta argumentativa que resalta la importancia de este involucramiento, centrándose en dos aspectos clave: la conexión entre el desarrollo sostenible y la paz, y el nuevo rol de la comunicación y la construcción de confianza. Se busca crear comunidades de mutuo interés que co-creen soluciones para promover una sociedad más justa y pacífica. Esta propuesta se fundamenta en principios éticos, derechos humanos, imaginación moral y una comprensión de la dinámica del conflicto, la violencia y el odio.

Palabras clave: Cultura de paz, Comunicación, Confianza, Empresas, Desarrollo Sostenible.

Abstract: The integration of a culture of peace in organizations is necessary, relevant, urgent, and an ethical duty. The article develops an argumentative proposal that highlights the importance of this involvement, focusing on two key aspects: the connection between sustainable development and peace, and the new role of communication and trust-building. The aim is to create communities of mutual interest that co-create solutions to promote a more just and peaceful society. This proposal is based on ethical principles, human rights, moral imagination, and an understanding of the dynamics of conflict, violence, and hatred.

Keywords: Culture of Peace, Communication, Trust, Businesses, Sustainable Development.

Introducción

La construcción de paz requiere del involucramiento de todos los actores de la sociedad. Esto incluye a las empresas, ya que tienen el potencial para aportar a la sociedad, al integrar la cultura de paz en su gestión y de esta manera construir un diferencial reputacional al consolidar interacciones respetuosas de los DDHH con sus comunidades de mutuo interés; el medio ambiente; así cómo aportar al Desarrollo Humano y Sostenible.

Construir cultura de paz se ha visualizado como una responsabilidad casi exclusiva de los organismos de gobierno o de las organizaciones de la sociedad civil, pero las organizaciones privadas pueden, y deben, promover dintornos y entornos armónicos que aporten a una sociedad libre de odio y violencia.

El recorrido de este artículo inicia presentando los crecientes conflictos sociales y ambientales que se han normalizado en la sociedad del común, alimentados por el odio, la desconfianza interpersonal y la polarización. Se exponen algunas alertas, medidas y estudios realizados por diversos organismos, que buscan despertar la conciencia para movilizar acciones que mitiguen esta realidad y el incremento de violencia en la sociedad.

Luego, se avanza en la construcción de un marco referente conceptual, con el objeto de que los gestores de las empresas comprendan la cultura de paz para tomar la decisión de involucrarse. El punto de partida es la ética y los DDHH, por ser las bases de la convivencia pacífica; luego se presenta la imaginación moral como un método que plantea los elementos para construir paz desde las relaciones, la curiosidad paradójica, la creatividad y el riesgo. Así mismo, es necesario comprender los conceptos, formas y dinámicas del conflicto, la violencia y el odio.

Con estas bases se desarrolla la propuesta argumentativa de involucramiento de las organizaciones en la cultura de paz desde dos componentes: el primero desde el escenario favorable y la oportunidad de hacer evidente que al trabajar por el Desarrollo Sostenible se trabaja también para construir paz, teniendo en cuenta el creciente interés y aporte de las empresas en este tema. El segundo, es el planteamiento del nuevo rol de la comunicación, su importancia, sus componentes y habilidades, de la construcción de confianza, para evolucionar la gestión de grupos de interés hacia comunidades de mutuo interés que co-crean soluciones por el bien común, y donde se afianza el nosotros, para así aportar a una sociedad más justa y en convivencia pacífica.

El contexto demanda un mayor involucramiento organizacional

Construir paz es construir comunidad, es un proceso que tiene como base el respeto de los Derechos Humanos, la convivencia pacífica y el Desarrollo Sostenible. Es un trabajo arduo que requiere abordar las desigualdades e injusticias, y por tanto, es necesario el involucramiento de todos los actores de la sociedad, dentro de ellos las organizaciones, para transformar de manera no violenta los conflictos que actualmente tiene la humanidad y fomentar la justicia social.

Los conflictos actuales ya no son solo de carácter militar, ahora la sociedad también enfrenta conflictos complejos como la pobreza, la desigualdad, la degradación ambiental, la corrupción, la falta de gobernabilidad, la violencia urbana, la exclusión política y social, la sobreexplotación de los recursos, el consumo irresponsable, la miopía ecológica y la violación de los Derechos Humanos (Fisas, 2002: 45). Por tanto, la respuesta de construir paz no solo se debe limitar a la terminación de un conflicto armado, sino que debe ser integral, sistémica, humana y con visión de generaciones futuras por un desarrollo con equidad.

Al no transformarse los conflictos de forma pacífica se da origen a las violencias, las cuales se han intensificado, ya no solo en conflictos armados o geopolíticos, sino que se han insertado y naturalizado en la sociedad del común, a través del incremento de la cultura de odio, la desconfianza interpersonal y la polarización. Frente a estos fenómenos socioculturales, diversos organismos, en los últimos años han emitido tanto alertas, como medidas, y han realizado estudios para generar conciencia y promover acciones que lleven a mitigarlos. Algunos de ellos son:

- En 1996, la Asamblea Mundial de la Salud declaró la violencia como un problema de salud pública por la preocupación del dramático aumento en todo el mundo de la incidencia de lesiones intencionales que afectan a las personas, especialmente a mujeres y niños. (OMS, 1996)
- En 2016, el Vicesecretario de la ONU, alerta y rechaza la tendencia de polarización y división al decir “Estoy muy preocupado por esta tendencia de identificarse a uno mismo en contraposición con los otros, en lugar de junto a otros... alimentan la polarización y la división, lo cual hacen que la gente sea más receptiva al temor y el odio”. (ONU,2016)
- En 2019, la ONU presentó la Estrategia y el Plan de Acción para la lucha contra el discurso del odio, y en el año 2021, crea el Día Internacional para contrarrestar el Discurso de odio ya que “la propagación de la retórica del odio puede ser una señal de advertencia previa a la violencia incluidos los crímenes

atrocies, atajar el discurso de odio podría contribuir a mitigar su impacto” (ONU, 2019)

- En 2022, el Informe de Desarrollo Humano plantea una polícrisis mundial y una de ellas guarda relación con el incremento de la inseguridad y la violencia, para lo cual hace evidente que “desde la violencia interpersonal hasta la delincuencia organizada y los conflictos armados, pueden socavar la confianza en las personas que conocemos y en las que no conocemos. El deterioro de la confianza puede originar a su vez más inestabilidad y más violencia” (PNUD, 2022:16)
- En 2023 el estudio de Latinobarómetro, indica que persiste la crisis de confianza interpersonal^[1] ubicando a Latinoamérica y el Caribe en una media del 16% y explica lo siguiente: “En sociedades donde la confianza interpersonal es casi inexistente, en la región más desconfiada del planeta, las personas no buscan la interacción con otros, sino más bien la protección de otros”(Latinobarometro, 2023:14)
- En 2023, el Secretario General de la ONU alerta que “la era del calentamiento global ha terminado y la era de la ebullición global ha llegado. Las consecuencias son claras y trágicas y los humanos son responsables”. Hace un llamado a varios actores de la sociedad, dentro de ellos las empresas, a trabajar unidos y a realizar acciones creíbles que se ajusten al estándar de cero emisiones. Así mismo, refuerza la justicia climática con énfasis en las empresas por daños climáticos, poner fin al “lavado verde de imagen” o “ecoblanqueamiento” para confundir al público por prácticas sostenibles de una empresa. (ONU, 27 de julio de 2023)
- En 2024 el Reporte de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial, alerta que dos de los principales riesgos son la desinformación y la polarización social. Frente a ello alerta que “la información errónea y la desinformación, acentúan aún más las divisiones sociales y políticas” y “la polarización social y la recesión económica se consideran los riesgos más interconectados y, por tanto, influyentes de la red de riesgos globales, como elementos motores y posibles consecuencias de muchos otros riesgos” (WEF, 2024:5)

En este contexto, las empresas tienen un deber ético, moral y una oportunidad de desempeñar un rol protagónico en la sociedad, una oportunidad para promover, respetar y asumir una gestión responsable de acciones sin daño, para construir una sociedad más equitativa y sostenible. Este objetivo es viable al integrar la cultura de

paz y justicia social en su gestión, en su ADN, no sólo como un acto de responsabilidad social, sino que ello ofrece un diferencial comunicacional y reputacional significativo, que conduce a construir relaciones más sólidas, confiables y efectivas que permite posicionarse como organizaciones éticas y genuinamente responsables.

Otra realidad evidente, es que estamos en una sociedad de organizaciones^[2] donde el contexto incide de forma directa en las empresas y en sus públicos ya que están inmersos y cohabitan en estas dinámicas ambientales y sociales. Es por ello, que las Empresas al involucrarse en la construcción de paz y en la justicia social, pueden avanzar en su propio desarrollo y aportar al desarrollo más humano y sostenible de la sociedad.

En palabras del Padre Francisco de Roux (2018) es importante “ayudar al empresariado a comprender sus enormes responsabilidades en estos problemas de fondo, de equidad, de dignidad de la persona, pero también de compromiso con la paz”.

Comprender la cultura de paz para involucrarse

Ética y Derechos Humanos son las bases

La construcción de paz inicia con la decisión que toman las personas y las colectividades, para alcanzar una convivencia pacífica. Desde esta óptica, el punto de partida es la ética, entendida como la capacidad de tomar decisiones responsables en un marco moral de respeto, para construir un desarrollo con equidad.

Adela Cortina plantea dos perspectivas de la ética. La ética como saber práctico que se preocupa por conocer cuál debe ser el fin de las acciones, permite identificar los hábitos que se deben asumir, y los valores orientadores para tomar decisiones acertadas (Cortina, 1994:21). La segunda perspectiva, es la ética cívica, que consiste en el mínimo de valores y normas que los miembros de una sociedad comparten, sean cuales fueren sus cosmovisiones con el objetivo de alcanzar la convivencia (Cortina, 1994:38).

El saber práctico permite definir la empresa éticamente impecable como la que logra desarrollar su objetivo principal de satisfacer necesidades humanas, al fomentar la cooperación y no el conflicto entre sus miembros, porque a todos les debe unir un interés común, la solidaridad, la corresponsabilidad y todo ello en un marco de justicia social (1994:15). Es así como, la ética desde el saber práctico orienta los comportamientos de su cultura organizacional y la ética cívica guía el relacionamiento de la organización con sus públicos y el entorno, todo ello tomando como base los Derechos Humanos.

Los Derechos Humanos (DDHH) son el eje de la paz, son la base de la convivencia pacífica, porque deben estar presentes en todos los comportamientos humanos para tejer relaciones sólidas y construir comunidad. Los DDHH en su esencia, son la dignidad humana, es la

cualidad moral, inherente a todo ser humano sin ningún tipo de limitaciones. La dignidad humana hace evidente dos cualidades esenciales: la libertad, y la igualdad de todos los seres humanos. Los DDHH promueven un conjunto de valores, principios y normas de convivencia para una vida en sociedad (Jares, 1999:103).

Los Derechos Humanos implican deberes u obligaciones de respeto, protección, garantía y medidas para que se logre la disponibilidad, accesibilidad, calidad y aceptabilidad, para hacer efectivos los Derechos (Serrano, 2013:13). Estos deberes para las organizaciones son claros en los Principios Rectores de los DDHH para las empresas, donde hace explícito que “la obligación de respetar los DDHH es una norma de conducta mundial aplicable a todas empresas y es exigible como tal. No es opcional” (Carneiro, 2013:26). Es importante resaltar que esta responsabilidad no sólo abarca las actividades que la organización realiza para operar, sino también las de terceros con quienes tenga relaciones laborales y comerciales; ampliando así su cobertura de impacto e incidencia.

Imaginar y construir la paz.

La paz es más que ausencia de guerra, es la base para vivir juntos, la capacidad de comprender la diversidad para mantener relaciones pacíficas, y construir paz, es una responsabilidad compartida, todos los integrantes de la sociedad deben involucrarse desde todos los ámbitos y niveles, siendo la paz el gran anhelo de la humanidad.

La construcción de paz es una tarea compleja, y para ello, el gran reto es “construir respuestas creativas a patrones de violencia autopropagables en un sistema complejo, formado por múltiples actores con hechos que suceden en simultánea” (Lederach, 2016:83). Estas respuestas se construyen desde la Imaginación Moral que la conforman: “las relaciones, la curiosidad paradójica, la creatividad y el riesgo” (2016, 83). Lederach enfatiza: “La construcción de paz exige una conciencia en la **relación**... tienen el potencial para quebrar la violencia, pues traslada a la gente... al reconocernos que la calidad de nuestra vida depende de la calidad de vida de los demás” (2016, 85). La **curiosidad paradójica** busca eliminar los ciclos de violencia impulsados por las dualidades o encajonamientos de categorías. Para ello, se “acerca a las realidades sociales con un respeto genuino... suspende juicios de valor... para favorecer la búsqueda de acuerdos que rompan el dominio de la polarización social” (2016, 89). La **creatividad** en el marco de la imaginación moral busca ir más allá de la violencia es la “creencia de que el futuro no es esclavo del pasado y que nacimiento de algo nuevo es posible” (2016, 91). Construir paz implica transitar caminos no explorados porque “la violencia les es conocida, el misterio es la paz” (2016, 92) y es allí donde la guía es la imaginación del **riesgo** con capacidades de análisis, comprensión y voluntad en contextos complejos.

Conflicto, violencia y odio

Comprender la construcción de paz requiere comprender el conflicto, la violencia y el odio. En algunas instancias se considera que la violencia y el conflicto son sinónimos, aduciendo que los conflictos son negativos y que se deben evadir. Esta interpretación ha llevado a tratar de eliminar o invisibilizar los conflictos, desconociéndolos cuando están latentes, a guardar silencios y con ello contribuir a que un conflicto se convierta en violencia o guerra. Esto evidencia también la falta de conocimiento en la resolución no violenta de conflictos.

Para Lederach, el conflicto es esencialmente un proceso natural de la sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, que puede ser un factor positivo en el cambio y en las relaciones, o destructivo según la manera de regularlo (1984, 45). Desde esta concepción de conflicto, es un proceso de renovación, de cambio, e incluso de impregnar vitalidad social. El reto en toda colectividad es aprender a practicar métodos de resolución de forma justa y no violenta, buscar, no eliminar el conflicto, sino de regularlo y encauzarlo hacia resultados productivos (Lederach, 1985:1). Para gestionar los conflictos, la comunicación organizacional es una aliada de resolución pacífica, porque a través de ella se propician diálogos, con el propósito de clarificar las posibles percepciones malinterpretadas, la desinformación o la falta de conocimiento que lleven a tomar juicios de valor que no permitan avanzar hacia un cambio productivo.

En contextos de cultura de violencia y odio, estos se caracterizan porque identifican como única respuesta, para transformar un conflicto, “el enfrentamiento violento, ignorando que es posible y deseable enfrentarse o confrontarse sin el uso de la violencia” (Fisas, 2002:59). Teniendo en cuenta que la violencia, es el fenómeno por el cual se inflige un daño a una persona o grupo de personas. (Galtung, 2003)

Cuando el conflicto se convierte en violencia se hace necesario gestionarlo desde el análisis de su dinámica, identificando las causas, condiciones y contextos en el cual se genera; para ello, Galtung (1998) propone el concepto del “triángulo de la violencia”.



Figura 1

Triángulo de violencia

Galtung (1998, p.15)

La violencia directa, física y/o verbal es visible en forma de conductas, es la que daña de forma explícita cuerpo, mente o espíritu. La violencia cultural es la suma de todos los mitos, traumas y glorias que sirven para justificar la violencia directa. La violencia estructural es el resultado de la organización social y económica que limita las oportunidades y genera desigualdad e injusticia. Esta tríada de violencias se alimenta entre sí creando ciclos que pueden perpetuarse y arraigarse en una colectividad.

Las tres formas de violencias se pueden presentar en diferentes contextos, no solo en aquellos de guerras; sino también, en colectividades como las organizaciones. Algunas prácticas ya visibles en organizaciones, como: discriminación, inequidad, falta de inclusión y accesibilidad, acoso y abuso laboral, corrupción, afectación al medio ambiente, entre otras, permiten afirmar que la violencia ya tocó la puerta de las organizaciones permitiéndosele entrar, y que, por tanto, se debe gestionar consciente y estratégicamente para aportar con ello a la construcción de paz empresarial y de los países en que desarrolla su actividad.

Por otra parte, el odio es promotor de conflictos y violencias. Por definición el odio es: “la antipatía y la aversión hacia algo o hacia alguien cuyo mal se desea” (RAE). Carolin Emcke hace una alerta “No quiero que el nuevo placer de odiar libremente se normalice” (2017,17). Este nuevo placer lo describe como: “Ahora se odia abierta y descaradamente... las personas son víctimas de un acoso desmedido...como si los estándares de convivencia se hubiesen vuelto al revés... y se pueda vociferar, ofender y agredir sin freno...es como un exhibicionismo del resentimiento” (2017, 16). Observar y analizar las causas del odio es uno de los caminos para gestionarlo de forma pacífica y brindar especial atención a las microviolencias expresadas en las “distintas formas de discriminación, las pequeñas e implacables estrategias de exclusión que se manifiestan en gestos y hábitos concretos” (2017, 21).

El odio toma forma de discurso, y se vale de la información y la comunicación para irradiarse. El discurso del odio es “cualquier tipo de comunicación ya sea oral o escrita, o también comportamiento, que ataca o utiliza un lenguaje peyorativo o discriminatorio, en referencia a una persona o grupo en función de lo que son. En otras palabras, basándose en su religión, etnia, nacionalidad, raza, color, ascendencia, género u otras formas de identidad” (ONU, 2019).

El discurso de odio unido a la desinformación, puede llevar a la estigmatización, la discriminación y a la violencia a gran escala. “El discurso de odio promueve la violencia y la intolerancia. El efecto devastador del odio, por desgracia, no es nada nuevo. Sin embargo, su escala e impacto se ven ahora aumentados por las nuevas tecnologías de la comunicación. El discurso de odio también en Internet se ha convertido en una de las formas más habituales de extender una retórica divisoria a escala mundial, poniendo en peligro la paz en todo el mundo”. (ONU, 2019)

La desinformación también puede ser letal en contextos sociales y políticos ya de por sí volátiles. En un informe de 2022, la Relatora Especial sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión, examinó el impacto de la información convertida en arma a la hora de sembrar la confusión, alimentar el odio, incitar a la violencia y prolongar los conflictos. En otro informe publicado en 2022, se constató que la desinformación puede “incluir el fanatismo y el discurso de odio contra las minorías, las mujeres y los llamados “otros”, con lo que supone amenaza no solo para las personas directamente afectadas, sino también para la inclusión y la cohesión social. Puede amplificar las tensiones y divisiones en tiempos de emergencia, crisis, momentos políticos clave o conflictos armados”. Aunque los medios de comunicación tradicionales siguen siendo la fuente más común de noticias para la mayoría de los habitantes de las zonas de conflicto, el odio difundido en las plataformas digitales también ha desencadenado y avivado la violencia. (ONU, 2023)

Construcción de paz y Desarrollo Sostenible

El creciente interés de las organizaciones por ser responsables socialmente y contribuir al Desarrollo Sostenible y a la agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), proporcionan el escenario favorable y la oportunidad para hacer evidente que al trabajar por el Desarrollo Sostenible se trabaja también para construir paz.

El rol de las organizaciones en el cumplimiento de los ODS es fundamental y Naciones Unidas hace un llamado directo de la siguiente manera:

“La actividad empresarial, la inversión y la innovación privadas son los grandes motores de la productividad, el crecimiento económico inclusivo y la creación de empleo. Reconocemos la diversidad del sector privado, que incluye tanto a las microempresas como a las cooperativas y las multinacionales. Exhortamos a todas las empresas a que aprovechen su creatividad e innovación para resolver los problemas relacionados con el desarrollo sostenible. Fomentaremos un sector empresarial dinámico y eficiente, protegiendo al mismo tiempo los derechos laborales y los requisitos sanitarios y ambientales de conformidad con las normas y los acuerdos internacionales pertinentes y otras iniciativas que se estén llevando a cabo en esta esfera, como los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos y las normas laborales de la Organización Internacional del Trabajo, la Convención sobre los Derechos del Niño y los principales acuerdos ambientales multilaterales, para quienes sean parte en ellos” (ONU, 2015:33)

Es necesario argumentar y proporcionar a las empresas la visión clara de los puntos de encuentro que tienen el Desarrollo Sostenible con la construcción de paz, y, por tanto, evidenciar los beneficios que se logran al trabajarlo en sinergia para llegar a construir un futuro viable, vivible, equitativo y en paz. En la figura 2 se presentan algunos de estos argumentos como puntos de encuentro.



Figura 2

Puntos de encuentro entre la gestión del Desarrollo Sostenible y la construcción de paz
Concepto y elaboración propios

La argumentación a través de estos puntos de encuentro busca que la organización reconozca que la toma de decisión de involucrarse en la construcción de paz también garantiza la sostenibilidad de su misionalidad. Así mismo, estos argumentos se convierten en los propósitos articuladores de la gestión que debe impulsar y dinamizar la cultura, para crear conciencia; la comunicación, para alcanzar la conexión con la sociedad; y la reputación para construir los vínculos de confianza con sus públicos.

De acuerdo con Nos Aldás, Farné, A., & Al Najjar (2021): “La comunicación actúa como una herramienta, un espacio y un proceso de transformación con fines sociales y educativos vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, para permitir la construcción de un mundo más pacífico e inclusivo” (p. 10).

Rol de la comunicación y la construcción de confianza

La comunicación al servicio de la cultura de paz es humana más que mediática; porque “nuestra sociedad necesita una teoría humanística de la comunicación, ética, feminista, decolonial, ecologista, socialmente justa, del bien común y reconectar al ser humano con los ecosistemas” (De Andrés y Chaparro, 2022: 17). En este contexto comunicar implica “diseminar, más que difundir. Sembrar ideas, transmitir conocimiento, sembrar razones, emociones y palabras, escuchar y transformar” (De Andrés y Chaparro, 2022: 16) .

La paz es convivencia, es reconocer al otro, es recomponer el tejido social, la paz es relacional y la comunicación por esencia es relacional. Permite construir relaciones basadas en confianza que lleven a la convivencia pacífica para vivir juntos trabajando por un futuro común. Por lo anterior, se hace necesario otorgar un nuevo rol a la comunicación para explotar su potencial al servicio de la construcción de paz.

Nuevo rol de la comunicación para construir confianza

El potencial de “toda acción comunicativa tiene la capacidad de mantener o encender situaciones de violencia o injusticia, pero también el potencial de facilitar la paz y el cambio social” (Nos Aldás, Farné, A., & Al Najjar, 2021:19)

En este sentido, el nuevo rol de la comunicación inicia al comprender que esta es inherente a las organizaciones, que tiene la capacidad de dinamizar y orientar las interrelaciones con la sociedad, a través de un diálogo social que permite conocer, escuchar y construir de forma colaborativa soluciones a los retos de la humanidad. Su capacidad dialógica contribuye a la transformación de conflictos y a construir relaciones para alcanzar una cultura de encuentro que permita recomponer la confianza. Es más que una gestión mediática, es un proceso que permite construir significados en la sociedad para trabajar por el bien común.

El reconocer el potencial y activar las capacidades de la comunicación, permite la construcción de la confianza, ya que esta es una de las condiciones base para construir relaciones, convivencia y paz. Lederach plantea que la “confianza se basa en el conocimiento real de la persona y aumenta con el tiempo. Las claves para la confianza son la relación y el tiempo” (2007: 30). Por tanto, el conocimiento del otro es el punto de partida para la construcción de confianza que inicia con el reconocimiento de la dignidad humana, luego toma vida con la capacidad de escucha y diálogo que posibilita la construcción de una relación con el tiempo; pero tiene como condición, que al conocerse, reconocerse y relacionarse se despojen de

estereotipos, sesgos y de juicios de valor para mitigar discriminaciones y odios que minen la convivencia pacífica. Adicionalmente, la confianza implica desarrollar habilidades porque es “en esencia, un fenómeno humano racional, emocional, de escuchar, de decir, de ver, de sentir y de hacer. Es una promesa, es una apuesta de futuro, que con las acciones puede producir efectos de transformación” (Rojas, 2011:13).

Evolución hacia comunidades de mutuo interés

Las transformaciones hacia una cultura de paz se afianzan en la gestión de la comunicación relacional que construye confianza. “La comunicación no crea targets, sino comunidades; no segmenta, sino que interconecta; no impacta, imparte” (De Andrés y Chaparro, 2022: 16). Por tanto, la propuesta es evolucionar el concepto de grupos de interés a comunidades de mutuo interés; lo cual amplía la visión a una interacción recíproca que permite construir una relación genuina, al reconocer los públicos no solo como mecanismos al servicio de la organización para cumplir sus objetivos, sino también como los públicos que tienen el interés de tener relación con la organización para co-crear soluciones que aporten a las necesidades urgentes de su ambiente inmediato y de la humanidad de cara a una sociedad más justa y equitativa.

Las comunidades de mutuo interés, también se fundamentan en la filosofía ética orientadora de la conciencia de comunidad como “UBUNTU”; la filosofía que Nelson Mandela y Desmond Tutu emplearon en el proceso de paz de Sudáfrica. Consiste en destacar que el éxito del grupo está por encima del individuo; inicia con reconocer y aceptar la humanidad, la igualdad y el valor de cada persona. Es comprender que entre todos existe conexión, que se debe ayudar recíprocamente, siendo leales, al trabajar en equipo, al valorar y agradecer lo que los demás logran y al encontrar unidad de propósito con otros. UBUNTU es “Yo soy, porque nosotros somos” (Lundin, 2010).

La comunidad se construye en la cotidianidad, es la base para la paz y requiere de la suma de todos para llegar a una mejor convivencia. La propuesta es pasar del YO al NOSOTROS. Pasar de la primera persona del singular, YO, a la primera persona del plural NOSOTROS, esto implica un cambio de conciencia con muchas ganancias como seres humanos y como sociedad. Como decía la Madre Teresa de Calcuta, Premio Nobel de Paz (1979): “Si hoy no tenemos paz, es porque hemos olvidado que nos pertenecemos unos a otros, que aquel hombre, aquella mujer y aquel niño, son mi hermano y mi hermana” (Como se cita en Fuentes, 13 de noviembre de 2014). El objetivo es trabajar de forma continua y persistente en los valores relacionales como el respeto, la solidaridad y la tolerancia; así como las

habilidades de la escucha, el diálogo y el trabajo colaborativo (Fuentes, 13 de noviembre de 2014).

En procesos de construcción de paz, uno de los valores que permite construir comunidad es la tolerancia. En la Declaración de Principios sobre la Tolerancia de la Unesco, este principio se define como:

“El respeto, la aceptación y el aprecio de la rica diversidad de las culturas de nuestro mundo, de nuestras formas de expresión y medios de ser humanos. La fomentan el conocimiento, la actitud de apertura, la comunicación y la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión. La tolerancia consiste en la armonía en la diferencia. No solo es un deber moral, sino además una exigencia política y jurídica. La tolerancia, la virtud que hace posible la paz, contribuye a sustituir la cultura de guerra por la cultura de paz” (Unesco, 1995:10).

Si una organización es un conjunto de personas diversas, asumir la tolerancia es un deber moral y social que aporta en gran medida a la construcción de una sociedad más justa y menos violenta. Si se avanza en este sentido, se podrá pasar al siguiente nivel que propone Zygmunt Bauman y es pasar de la tolerancia a la solidaridad, que no solo acepta que la gente puede ser diferente, sino que sostiene la diferencia como algo bueno, que del contacto se aprende y todos salimos enriquecidos (Fuentes, 17 de noviembre de 2017).

En síntesis, el rol de la comunicación es relevante y evidente para generar confianza, y consecuentemente, también para construir paz; esto lo reafirma Lederach, de la siguiente manera:

“La construcción de la paz se basa fundamentalmente en la construcción de confianza y de relaciones. He argumentado que implica desarrollar una estructura-proceso. Se trata de redefinir las relaciones y de cómo las personas cooperarán de forma interdependiente. Se trata de cambiar la forma en que las personas estructuran y enfocan sus relaciones” (Lederach, 2007:167)

Integración necesaria

La integración de la cultura de paz en las organizaciones es necesaria, relevante, urgente y un deber ético. Son evidentes las urgencias sociales y ambientales de la humanidad y uno de los aspectos movilizadores que pueden transformar esta realidad es activar el potencial de la comunicación para recomponer las interrelaciones en función de comunidades de mutuo interés donde se construya confianza, basada en el respeto por los DDHH y de esta manera desalentar las expresiones y acciones de odio para que no alimenten los conflictos y así frenar la violencia.

Estas consideraciones presentan retos en las organizaciones para desarrollar todo el potencial de la comunicación en la construcción de paz, donde algunos de estos retos son:

- Reposicionar la gestión de la comunicación como elemento inherente a la vida de la sociedad y de las organizaciones, que va más allá de una gestión mediática y que es un proceso estratégico e integral y no de apoyo.
- Construir una nueva narrativa de paz que se adapte al entendimiento de la mayoría para desmitificar, despolitizar y encontrar el verdadero valor y significado.
- Evidenciar que los impactos negativos generados por las organizaciones a la sociedad inciden de manera directa en las comunidades de mutuo interés, en su confianza, coherencia y por ende en la reputación, afectando su licencia para operar y su sostenibilidad.

Bibliografía

- Carneiro, M., Cordero, J., Cordero, C. & Martín, V. (2013). *Cuaderno Guía de los Principios Rectores ONU sobre empresas y Derechos Humanos*. Madrid, España: Sustentia Innovación Social.
- Corporación Latinobarómetro (2023) Informe 2023 LA RECESIÓN DEMOCRÁTICA DE AMÉRICA LATINA. Recuperado de: <https://www.latinobarometro.org/latContents.jsp>
- Cortina, A. (1994). *La ética de la empresa, claves de una nueva cultura empresarial*, Madrid, España. Editorial Trotta.
- De Andrés, Susana y Chaparro, Manuel (2022) *Comunicación Radical. Despatriarcalizar, decolonizar y ecologizar la cultura mediática*. Gedisa Editores. España.
- De Roux S.J., Francisco. (2018). *La audacia de la paz imperfecta*. Bogotá, Colombia: Planeta.
- Emcke, Carolin. (2017). *Contra el odio*. Editorial Taurus. Barcelona
- Fisas, V. (2002). *La paz es posible*. Barcelona, España: Plaza & Janés.
- Foro Económico Mundial (WEF). (2024) *Reporte de Riesgos Globales 2024*.
- Fuentes, S. (13 de noviembre de 2014). “Del Yo al nosotros una evolución corporativa”. La República. Recuperado de <https://www.larepublica.co/analisis/sandra-i-fuentes-martinez-512656/del-yo-al-nosotros-una-evolucion-corporativa-2191806>
- Fuentes, S. (17 de noviembre de 2017). “Tolerancia desde las organizaciones”. *La República*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/analisis/sandra-i-fuentes-martinez-512656/tolerancia-desde-las-organizaciones-2570565>
- Galtung, J. (1998). *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*. Centro de Investigación por la paz Gernika Gogoratuz.
- Galtung, J. (2003). *Paz por medios pacíficos: paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Centro de Investigación por la paz Gernika Gogoratuz.
- Jares, X. (1999). *Educación para la paz. Su teoría y práctica*. Madrid, España: Editorial Popular.
- Lederach, John Paul (1984): *Educar para la paz*. Barcelona. Fontamara.
- Lederach, John Paul (1985). *La regulación del conflicto social: un enfoque práctico*. Memoria Comité Central Memonita. Akron, Pennsylvania. Recuperado de: <https://www.johnpaullederach.com/2023/03/la-regulacion-del-conflicto-social-un-enfoque-practico/>

- Lederach, J. (2007). *Construyendo la paz: reconciliación sostenible en sociedades divididas*. Centro de Investigación por la paz Gernika Gogoratuz.
- Lederach, J. (2016). *La imaginación moral: el arte y el alma de la construcción de la paz*, Bogotá, Colombia: Editorial Libros Semana.
- Lundin, S. (2010). *UBUNTU, un relato sobre la filosofía africana*. Bogotá: Norma.
- Nos Aldás, Eloisa., Farné, Alessandra, & Al Najjar Trujillo, T. (2021). *Communication for Peaceful Social Change and Global Citizenry*. In *Peace, Justice and Strong Institutions* (pp. 100-112). Cham: Springer International Publishing.
- Organización Mundial de la Salud- OMS (1996). *Prevención de la violencia: una prioridad de salud pública. Asamblea Mundial de la Salud*. Recuperado el 18 de agosto de 2024, de https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/203955/WHA49_R25_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización de las Naciones Unidas – ONU (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 18 de agosto de 2024 https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d1_es.pdf
- Organización de Naciones Unidas- ONU (29 de diciembre 2016) *El vicesecretario general de la ONU rechaza la tendencia hacia la "polarización y división"*. Recuperado el 18 de agosto de 2024, de <https://news.un.org/es/story/2016/12/1370851>
- Organización de Naciones Unidas – ONU (2019). *Día Internacional para contrarrestar el Discurso del odio*. Recuperado el 18 de agosto de 2024, de <https://www.un.org/es/observances/countering-hate-speech>
- Organización de las Naciones Unidas – ONU (2019). Estrategia y plan de acción de las Naciones Unidas para la lucha contra el discurso de odio. Disponible en https://www.un.org/en/genocideprevention/documents/Action_plan_on_hate_speech_ES.pdf
- Organización de las Naciones Unidas – ONU (2023). Integridad de la información en las plataformas digitales. Disponible en <https://mexico.un.org/sites/default/files/2023-06/our-common-agenda-policy-brief-information-integrity-es.pdf>
- Organización de Naciones Unidas – ONU (27 de julio 2023). *El mes de julio más caluroso de la historia indica que ya estamos en la era del horno global*. Recuperado el 18 de agosto de 2024, de <https://news.un.org/es/story/2023/07/1523012>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2022). *Informe sobre Desarrollo Humano 2021-2022*. Tiempos inciertos,

vidas inestables: configurar nuestro futuro en un mundo en transformación.

Rojas, F. (2011). *Confianza, ¿un bien escaso?*, Buenos Aires, Argentina: Editorial Teseo.

Serrano, S y Vásquez, D. (2013): *Los derechos en acción: obligaciones y principios de los Derechos Humanos*. México: FLACSO.

Unesco. (1995). *Declaración de principios sobre la tolerancia*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001518/151830so.pdf>

Notas

[1]

Confianza interpersonal o confianza social o generalizada se relaciona si las personas confían en la mayoría de la gente, extendida a cualquier miembro de la sociedad y no solo a lazos cercanos; permite la creación de redes y coordinación facilitando la solución de problemas de acción colectiva.(PNUD)

[2]

Concepto de Peter Ferdinand Drucker que hace referencia al poder, cantidad e impacto que tienen las organizaciones en la sociedad. Hace evidente que “cada organización debe asumir la responsabilidad total de su impacto sobre los empleados, el medio, los clientes y todas las personas y cosas que toca”



Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525881400018>

Cómo citar el artículo

Número completo

Más información del artículo

Página de la revista en redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de revistas científicas de Acceso Abierto diamante
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la
academia

Sandra Fuentes-Martinez

**Integrando la cultura de paz en las empresas: el rol de la
comunicación y la construcción de confianza**

**Integrating a culture of peace in business: the role of
communication and trust building**

Millcayac

vol. XI, núm. 21, 2024

Universidad Nacional de Cuyo, Argentina

revistamillcayac@gm.fcp.uncu.edu.ar

ISSN-E: 2362-616X