

Original

## Comprensiones sobre el perdón y la reconciliación en el contexto del conflicto armado colombiano



Ángela Cortés<sup>a</sup>, Ana Torres<sup>a</sup>, Wilson López-López<sup>a,\*</sup>, Claudia Pérez D.<sup>b</sup> y Claudia Pineda-Marín<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia

<sup>b</sup> Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Bogotá, Colombia

### INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

#### Historia del artículo:

Recibido el 6 de agosto de 2015

Aceptado el 25 de septiembre de 2015

On-line el 8 de diciembre de 2015

#### Palabras clave:

Perdón

Reconciliación

Conflicto armado

Competencias ciudadanas

### R E S U M E N

El perdón y la reconciliación son 2 factores importantes y determinantes en la transformación de las prácticas culturales en los procesos de paz. Este estudio buscó indagar las ideas y creencias sobre el perdón y la reconciliación de los colombianos. Esta fue una investigación de corte cualitativo, que se desarrolló usando el método de la teoría fundamentada, con la participación de 45 hombres y mujeres de edades entre los 18 y los 65 años, pertenecientes a las clases sociales baja, media y alta. Para la recolección de los datos se utilizó una entrevista semiestructurada. De acuerdo con el análisis de las narrativas de los participantes, emergieron como categorías de análisis: las definiciones del perdón, los factores que facilitan el perdón, las definiciones de la reconciliación, las condiciones para la reconciliación y las competencias ciudadanas involucradas en el perdón y la reconciliación.

Dentro de los principales hallazgos se observaron opiniones en las que se definía el perdón como un proceso de reemplazo de las emociones negativas hacia un agresor por emociones positivas y también como olvido del agravio. La reconciliación es entendida en el sentido del reinicio de las interacciones con el agresor y en diversos casos se consideró que no había ninguna diferencia entre perdonar y reconciliarse. Tanto para perdonar como para reconciliarse, los participantes hicieron mención a la necesidad del diálogo, también al compromiso de no repetición de la ofensa, y en otros casos, a la exigencia de que los ofensores experimenten una consecuencia por sus agravios.

© 2015 Publicado por Elsevier España, S.L.U. en nombre de Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND

(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

### Forgiveness and reconciliation in the context of the Colombian armed conflict

#### A B S T R A C T

Forgiveness and reconciliation are important in the transformation of cultural practices within peace processes. This study aimed to find ideas and beliefs that Colombians have about forgiveness and reconciliation. It is a qualitative study that used Grounded Theory and was performed with a sample of 45 men and women aged 18–65 from low, middle and high layers of society. Data was collected by means of a semi-structured interview. We analysed the narratives of participants and found the following emerging analytical categories: definitions of forgiveness, facilitating factors for forgiveness, definitions of reconciliation, conditions for reconciliation, and citizen skills involved in forgiveness and reconciliation.

Main findings included definitions of forgiveness as a process of replacing negative emotions felt towards an aggressor with positive emotions and forgetting the aggression. In several cases, there seemed to be no significant differences between forgiveness and reconciliation. Participants highlighted dialogue as an important need for both forgiveness and reconciliation, and they also identified a commitment to not repeat the aggression and the need for the aggressors to experience consequences for their offenses as key factors.

© 2015 Published by Elsevier España, S.L.U. on behalf of Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. This

is an open access article under the CC BY-NC-ND license

(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

#### Keywords:

Forgiveness

Reconciliation

Armed conflict

Citizen skills

\* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [lopezw@javeriana.edu.co](mailto:lopezw@javeriana.edu.co) (W. López-López).

La gestión pacífica de conflictos implica pensar e introducir prácticas culturales que interrumpan la reproducción de la violencia y favorezcan la reparación del tejido social, tejido que ha sido deteriorado por la confrontación armada, en especial en sociedades donde la dinámica de la violencia ha sido de larga duración, con consecuencias de sufrimiento y heridas irreparables. El perdón y la reconciliación se consideran estrategias útiles para esta reparación. La experiencia de países como Ruanda dan cuenta de la forma en que los procesos de perdón (ya sean individuales o colectivos) contribuyen al bienestar psicológico y social de quienes han estado implicados en un conflicto, bien como víctimas, bien como agresores (Baskin y Enright, 2004; Kalayjian y Paloutzian, 2009). Así pues, partimos de que el perdón genera procesos de cambio y favorece las actitudes prosociales y las transformaciones de comportamiento frente a quienes han sido agresores (McCullough y Root, 2005).

En el contexto del conflicto armado colombiano, la guerra ha dejado a su paso alrededor de 220,000 víctimas fatales (de las cuales un 81.5% eran civiles y un 18.5% combatientes), resultado de crímenes tales como masacres, asesinatos selectivos, desapariciones forzadas, torturas, amenazas, secuestros, ataques a poblaciones, minas antipersonales, bloqueos económicos y sabotajes (Centro Nacional de Memoria Histórica, 2013). A partir de estas cifras emerge la pregunta de cuáles son las comprensiones sobre el perdón y la reconciliación, y bajo qué condiciones los civiles (no necesariamente víctimas) estarían dispuestos a perdonar y reconciliarse.

De acuerdo con la definición de Murphy (2003), el perdón es un tipo de sentimiento que permite sobreponerse a los sentimientos de venganza o de resentimiento frente a un agresor. Estas definiciones coinciden con las de McCullough y Root (2005), quienes definen el perdón como un proceso en el que el agredido no olvida ni niega la ofensa o el daño, pero aun así comienza a tener una perspectiva distinta de su ofensor, hasta el punto de que logra verlo con compasión, benevolencia y amor. En estos términos el perdón se constituye como un mecanismo que disminuye la motivación a vengarse del agresor, decreta también la motivación a mantener distancia del victimario y estimula la reconciliación y los sentimientos de benevolencia (Crespo, 2004). Previamente a la presente investigación, López, Pineda-Marín, Murcia, Perilla y Mullet (2013) y López, López, Pineda-Marín, Perilla, Murcia y Mullet (2012) indagaron la disposición a perdonar de los colombianos, y en sus estudios observaron que había una baja disposición a perdonar. Sin embargo, tales niveles de disposición variaban en función de factores como el grupo armado que cometió el crimen, el tipo de crimen, la responsabilidad del agresor y la actitud del agresor a la hora de pedir perdón. En dichos estudios, López et al. (2012, 2013) observaron que la muestra de bogotanos encuestados se sentían menos dispuestos a perdonar: a victimarios de las Fuerzas Militares, a quienes asesinaron o secuestraron, a los autores intelectuales de los crímenes y a los victimarios que no piden perdón ni parecen arrepentidos por sus crímenes. En contraste, los participantes del estudio estaban más dispuestos a perdonar cuando: los agresores eran antiguos miembros de los grupos paramilitares, los crímenes eran robos o destrucción de propiedades, el victimario había recibido órdenes para cometer los crímenes y, finalmente, cuando el agresor pedía perdón, se veía conmovido y ofrecía una compensación.

La reconciliación, por su parte, es definida como un proceso de aceptación de un grupo a otro, que en el fondo es el cambio en la orientación o evaluación psicológica frente a otros. En este proceso de cambio tanto las víctimas como los perpetradores no permiten que el pasado defina las relaciones del futuro, comienzan a ver a los agresores con sentido de humanidad, lo aceptan y consideran la posibilidad de construir una nueva relación (Staub, 2005).

La reconciliación puede ser tanto un proceso individual como un proceso colectivo, pero a diferencia del perdón, no puede ser un proceso unilateral, pues exige que las 2 partes (agredido y agresor)

estén comprometidas en el cambio de la dinámica de la relación y que exista un acuerdo de no repetición de la agresión (Staub, 2005). Mukashema y Mullet (2012) y Bueno (2006) también explican que es más fácil hablar de sentimientos de reconciliación (en el contexto de la micropolítica), puesto que la completa reconciliación en muchos casos puede ser evaluada como falsa, pues es acordada por representantes de los grupos, pero no necesariamente da cuenta de los intereses individuales de todos los ciudadanos.

Es evidente, entonces, que hay una brecha entre el perdón y la reconciliación, pues si bien el perdón podría instigar sentimientos de reconciliación, no necesariamente se logra esta. Palanski (2012) explica que entender el perdón como un proceso que únicamente culmina en la reconstrucción de la interacción con el agresor en algunos casos impide que este siquiera comience. Según el autor, pueden darse procesos de perdón sin que haya reconciliación, procesos de reconciliación sin perdón y procesos en que no haya perdón ni reconciliación. En el primer caso se hace referencia a que no todos los agravios permiten la reconciliación, puesto que esta debe darse entre el agresor y el agredido; además, debe existir un compromiso de no repetición de la ofensa para garantizarle al agredido que vale la pena continuar la relación sin correr peligro. Menciona Palanski (2012) que en algunos casos puede darse la reconciliación sin que haya perdón, pero esto solo se ha visto y estudiado en ambientes laborales. Según su revisión, las relaciones laborales se caracterizan por intercambios que facilitan que las personas restauren sus relaciones, aunque se mantengan sentimientos negativos en contra del agresor. En casos como estos las personas deciden mantener las interacciones, aunque no encuentren satisfacción en las emociones implicadas en la relación.

Según lo expresan Mukashema y Mullet (2012), los procesos de reconciliación son indispensables para la convivencia entre agresores y agredidos. No basta solo con la aceptación de la coexistencia, además se hace necesario crear nuevas relaciones colaborativas con una dinámica distinta a la de la violencia. Esto supone un reto para los miembros de las comunidades que han mantenido relaciones marcadas por la violencia, puesto que independientemente de que se firmen acuerdos de paz a nivel colectivo, con la mediación de la comunidad internacional, la verdadera reconciliación solo puede experimentarse en el cara a cara de las personas comunes (Cantens, 2010; Faúndez, Cornejo y Brackelaire, 2014).

Así, el reto de la reparación y la reconstrucción de las relaciones y los tejidos sociales en sociedades que han vivido en conflictos violentos prolongados pasaría de estar centrada en las decisiones de las élites (de los grupos legales e ilegales) a la incorporación de nuevas prácticas pacíficas de gestión de los conflictos entre las personas del común y la construcción de nuevas prácticas. Una de las herramientas previamente estudiadas en Colombia son las denominadas competencias socioemocionales (o competencias ciudadanas), en las que se asume que la identificación y el manejo de las propias emociones, así como la identificación y la respuesta empática ante las emociones de los demás, permiten la gestión de los conflictos.

Según Ruiz Silva y Chaux Torres (2005) y Chaux (2012), los altos niveles de empatía facilitan la aparición de comportamientos prosociales. Esto coincide con los planeamientos de Staub (2005), quien adicionalmente afirma que, frente a la evidencia y la expresión de tales sentimientos de empatía, tanto agredidos como agresores suelen responder muy positivamente. De igual forma, la posibilidad de concebir y adoptar diversas perspectivas, la capacidad de imaginar y proponer soluciones alternativas, no violentas, a los conflictos (bien sea a nivel grupal, bien entre 2 personas) también facilita la gestión pacífica de estos. Esto coincide con las afirmaciones de López (2013), quien considera que las competencias ciudadanas son centrales en la construcción de un diálogo social, ya que son condiciones para la construcción de una paz sostenible y duradera.

## El presente estudio

El presente estudio buscaba explorar las comprensiones de los ciudadanos comunes sobre el perdón y la reconciliación, su significado y las condiciones para realizarlo. Para ello se partió de uno de los vacíos identificado por López et al., (2012), quienes observaron que la baja disposición a perdonar de los participantes quizá estaba asociada a las características socioculturales del significado del perdón y la reconciliación. Para comprender este contexto es necesario exponer que desde una perspectiva religiosa el perdón consiste en olvidar el daño perpetrado por el agresor y continuar sin ningún tipo de discriminación en la interacción con el mismo, esperando que sea Dios el que administre el castigo (o la amnistía) al victimario. Bajo esta concepción el perdón dependería de la capacidad humana de olvidar los daños y sus consecuencias, lo que cognitivamente –dado el compromiso emocional que encadenan estos eventos– es imposible (McCullough y VanOyen Witvliet, 2005).

Por otra parte, cuando las personas consideran que el perdón obliga a la reconciliación, la disposición a perdonar puede verse muy afectada. En el caso del conflicto armado colombiano, muchas víctimas han tenido que ser protegidas, escondidas e incluso exiliadas para evitar retaliaciones en su contra, luego el proceso de reconciliación entre dichas víctimas y sus victimarios es poco probable (Unidad Nacional de Protección, 2014). Además, si se equipara el perdón a la reconciliación bajo condiciones de alta probabilidad de repetición de la agresión (o incluso de una agresión mayor), el perdón tampoco puede ser comprendido como un proceso que contribuya al bienestar social.

Teniendo en cuenta que la necesidad de restaurar relaciones entre víctimas y victimarios es un reto en el posconflicto, este estudio buscó personas comunes para indagar cualitativamente: ¿qué comprendían por perdonar?, ¿qué comprendían por reconciliarse?, ¿qué condiciones favorecían el perdón?, ¿qué condiciones favorecían la reconciliación?, y ¿cuáles habilidades consideraban indispensables para que en las interacciones cotidianas las personas pudieran perdonar y reconciliarse?

## Método

### Tipo de estudio

Para este estudio fue implementada una metodología cualitativa denominada teoría fundamentada (Strauss y Corbin, 2002), la cual, facilita el acceso a las comprensiones que tienen los sujetos acerca del perdón y la reconciliación, fundamentándose exclusivamente en los datos recogidos durante las entrevistas. El objetivo de la teoría fundamentada es la creación de una teoría sustantiva, propia de la investigación social, a partir de las experiencias, las acciones y las concepciones expresadas verbalmente por los sujetos. Posteriormente, se realizó una interpretación analítica de los datos, que permitió el desarrollo de conceptos generales. Estos fueron categorizados y entendidos como el resultado de la apreciación del discurso de los participantes frente al perdón y la reconciliación (Pidgeon, 1996).

### Participantes

Se realizó un muestreo no probabilístico por cuotas en el que se escogieron 45 personas residentes en la ciudad de Bogotá, 20 hombres y 25 mujeres, con edades entre los 18 y los 65 años ( $M$ : 39.82;  $DT$ : 18.90). La muestra se tomó de manera voluntaria con personas pertenecientes a diferentes clases sociales (niveles socioeconómicos del 1 al 6). No fue una condición para participar haber sido víctima de violencia en el conflicto armado.

## Instrumentos

**Entrevista semiestructurada:** la entrevista se diseñó con base en el instrumento utilizado por Kanz (2000). El cuestionario incluyó en su fase final 12 preguntas abiertas; algunos ejemplos de estas preguntas fueron: ¿usted qué entiende por perdón?, en un país en conflicto armado, ¿qué considera usted que se necesita para que se dé un proceso de reconciliación? Las preguntas fueron revisadas y validadas en su contenido por 3 expertos (2 en metodología de investigación y uno en psicología política y social). Dichos expertos emitieron conceptos cualitativos positivos sobre la coherencia, la pertinencia y la redacción de las preguntas.

## Procedimiento

Fase 1: Los participantes fueron abordados en lugares públicos, donde se les explicaron los objetivos de la entrevista y de la investigación. Después de la exposición de dicha información cada uno firmó un formato de consentimiento, autorizando el uso y la divulgación de los resultados.

Fase 2: una vez realizado el procedimiento de consentimiento informado, los participantes tomaron en promedio 30 min para responder las preguntas planteadas dentro del instrumento.

Fase 3: después de las primeras recolecciones de datos y siguiendo las indicaciones de Glaser y Strauss (1967) y Strauss y Corbin (2002), se procedió a la transcripción y la codificación abierta de las respuestas en el software ATLAS.ti. En la medida en que se fueron identificando las categorías inductivas se les fue pidiendo a los participantes que ampliaran sus respuestas en las entrevistas posteriores. De esta forma se logró la saturación teórica y la emergencia de 6 categorías. Posteriormente se hizo el análisis axial de los códigos, las redes de categorías (que muestran las frecuencias de las menciones a cada una de las subcategorías) y la interpretación de los resultados.

## Resultados

Para responder la pregunta de investigación se analizaron las narrativas de los participantes y se agruparon en 6 categorías, a saber: definiciones del perdón, perspectivas del perdón, factores que facilitan el perdón, definiciones de la reconciliación, condiciones para la reconciliación, y competencias ciudadanas involucradas en el perdón y la reconciliación. Para cada una de las categorías también se identificaron subcategorías de análisis. A continuación se describirán los contenidos de cada categoría con sus subcategorías.

### Definiciones del perdón

Como se observa en la figura 1, hubo 2 definiciones de perdón que tuvieron entre 20 y 39 menciones. Por una parte, las narrativas asociadas al *reemplazo de emociones negativas*, y por otra parte, las relacionadas con la subcategoría de *olvido*. Para la primera subcategoría los participantes definieron el proceso de perdonar como pasar de un estado en el que dominan las emociones displacenteras, como el odio, el resentimiento y/o las ganas de venganza, a un estado de tranquilidad. Además, agregaron que luego de perdonar, las personas recuerdan los hechos y pueden evocarlos sin que se experimenten de nuevo emociones negativas. Para la segunda subcategoría (las definiciones de perdón como *olvido*) los participantes afirmaron que el perdón necesariamente implica olvidar los daños u ofensas. Una de las participantes expresó: «... olvidé lo que pasó, lo que sucedió, lo que me hicieron y yo creo que ahí ya sin recordar aquel momento tan duro, es donde yo creo... que ahí es donde nace el perdón, olvidando lo que le hacen a uno, porque si yo no olvido entonces nunca perdonaré...». También mencionaron que

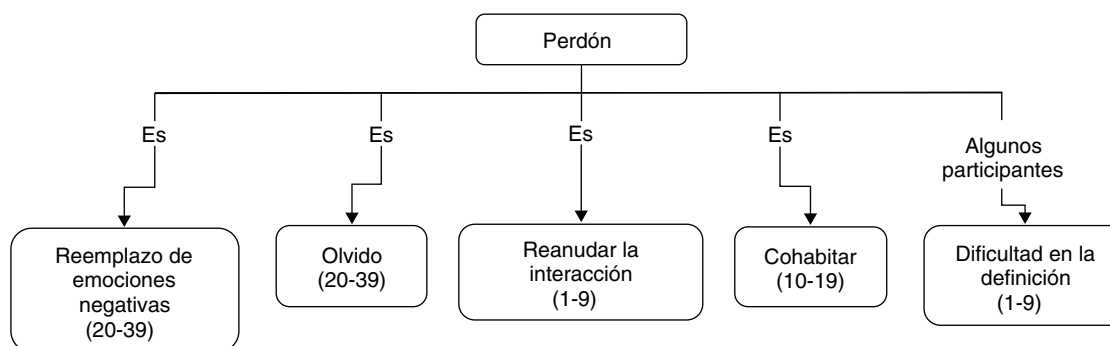


Figura 1. Definiciones del perdón.

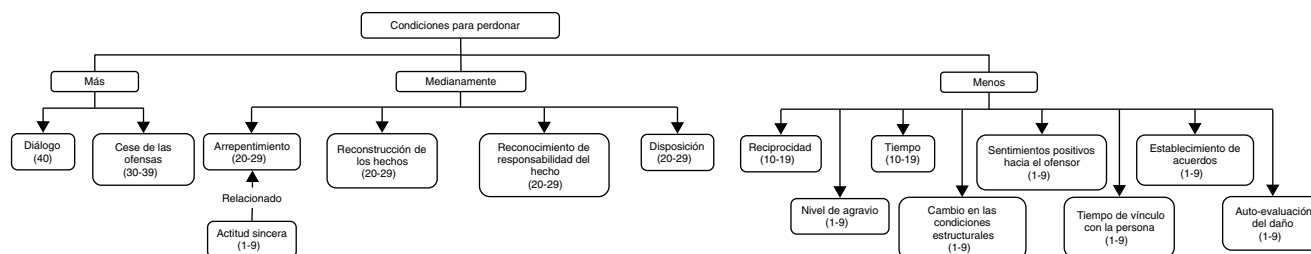


Figura 2. Factores que facilitan el perdón.

el perdón era imposible en algunos casos, dado que algunas de las ofensas eran inolvidables.

Algunas menciones hacían referencia a reanudar la interacción con el agresor (reconciliación) y aceptar que viva en el mismo lugar (cohabitar). Dentro de las definiciones de perdón emergieron también algunas menciones al perdón de un grupo de personas hacia otro grupo que se considera compuesto por ofensores. En esta subcategoría los participantes consideraron que no era posible llegar a un consenso a nivel social para decidir si perdonar a una persona o a un grupo de personas.

#### Perspectivas del perdón

En el análisis de esta categoría surgieron subcategorías en términos de perspectivas de *orden religioso*, *sociofamiliar* o como una *capacidad innata*. Las menciones del perdón religioso se asociaron con la necesidad de *castigo divino* para el ofensor, refiriéndose a que es Dios el único con el poder de castigar a otros seres humanos. En cuanto a la perspectiva sociofamiliar, los participantes afirmaron que en sus hogares los padres eran un ejemplo de «...conciliar, y respetar las cualidades de cada cual». Finalmente, la perspectiva de capacidad innata se conformó con las narrativas en las que se exponía que todas las personas podían perdonar y que no era necesario aprender a hacerlo, dado que surgía de manera espontánea en los humanos.

#### Factores que facilitan el perdón

Como se observa en la figura 2, se generaron 15 subcategorías que aluden a los factores que facilitan el perdón. De acuerdo con la frecuencia con que se mencionaron, las más relevantes fueron el *diálogo* y, en segundo lugar, el *cese de las ofensas*. Con menor frecuencia los participantes mencionaron el *arrepentimiento*, la *reconstrucción de los hechos*, el *reconocimiento de la responsabilidad del hecho* y la *disposición* a perdonar o ser perdonado.

Las demás subcategorías se mencionaron de manera menos recurrente e hicieron referencia a la reciprocidad, el nivel del agravio, el tiempo transcurrido desde la ofensa, los cambios en las

condiciones estructurales, los sentimientos positivos hacia el ofensor, el tipo de vínculo afectivo con el agresor, el establecimiento de acuerdos y la conciencia del daño por parte del agresor.

De manera complementaria, la reconstrucción de los hechos y el reconocimiento de las faltas son otras 2 circunstancias expresadas de manera frecuente por los participantes. Ellos argumentan que para poder perdonar deben conocer qué fue lo que pasó, por qué la otra persona cometió estos actos, «porque tú no puedes perdonar algo que no tienes una certeza de cómo ocurrió...». En relación con la reconstrucción de los hechos, también se demanda un reconocimiento de la responsabilidad «... reconocimiento, acepto y veo bien que haga ese reconocimiento y eso hace que yo pueda realmente perdonar».

Por otra parte, el *arrepentimiento* del ofensor resultó un factor importante para los participantes, pues expresaban que era primordial que la persona no solo reconociera su responsabilidad, sino que también mostrara arrepentimiento frente a esta. Relacionado con el arrepentimiento, existe una condición denominada *actitud sincera*; dentro de esta condición se hace alusión a la disposición del ofensor en el momento ya sea de dialogar, de arrepentirse o, en general, a su manera de disculparse. Los participantes resaltan la importancia de percibir sinceridad u honestidad en los actos del ofensor como condición para perdonarlo. Se exige un arrepentimiento, pero este debe estar caracterizado por una condición de honestidad; la víctima debe reconocer aspectos en el ofensor que le permitan afirmar que su arrepentimiento es veraz.

#### Definiciones de la reconciliación

Como se puede ver en la figura 3, dentro de las narrativas, se observó que la mayoría de los participantes conciben la reconciliación como el *reinicio de las interacciones* que se tenían con una persona antes del hecho ofensivo que interrumpió o trastornó la convivencia.

Esto implica que aunque hayan experimentado hechos violentos y ofensivos, las personas en el momento de reconciliarse vuelven a crear lazos entre ellas, se vuelven a comunicar y a compartir. Es pertinente mencionar que algunos de los participantes llegan



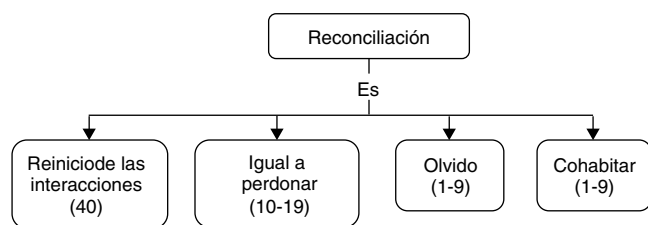


Figura 3. Definiciones de reconciliación.

a considerar que las relaciones pueden transformarse e incluso ser mejores de lo que eran.

También se pudo observar que los participantes plantean que la reconciliación comparte similitudes con el perdón, puesto que hablan del reemplazo de emociones negativas (odio, ira y resentimiento), el olvido y la capacidad de cohabitar, características que fueron mencionadas dentro de las definiciones acerca del perdón.

### Condiciones para la reconciliación

Como se observa en la figura 4, dentro de las condiciones que los participantes señalaron como necesarias para la reconciliación se pudieron identificar 3 subcategorías. Cada una de estas subcategorías se jerarquizaron y etiquetaron de acuerdo con la frecuencia en que fueron enunciadas por los participantes. La primera subcategoría (la más mencionada) fue la de *condiciones imprescindibles* para la reconciliación, en la que fueron incluidos: el *diálogo*, la *compensación* y *experimentar alguna consecuencia por el daño*. La segunda subcategoría fue la de *condiciones de moderada relevancia* para la reconciliación, tales como: la *mediación por parte de un tercero* (la Iglesia, un familiar, un líder o un gobernante), la *reciprocidad entre el agresor y el agredido*, la *voluntad de las partes para reconciliarse*, el *arrepentimiento sincero*, la *reconstrucción de los hechos*, el *reconocimiento de la responsabilidad en el agravio*, el *compromiso de no repetición*, el *cambio en las condiciones estructurales* y el *restablecimiento de la confianza*.

La tercera subcategoría, de condiciones menos relevantes para la reconciliación, comprendía: la *necesidad de perdonar antes de reconciliarse*, el *olvido*, el *nivel del agravio* y el *establecimiento de acuerdos entre el agresor y el agredido*.

### Competencias socioemocionales para las interacciones cara a cara

Al indagar tanto por el perdón como por la reconciliación, se pudo observar que los participantes hacían referencia a ciertas competencias socioemocionales que facilitaban estos procesos. Las principales competencias mencionadas fueron la *empatía*, el *manejo de conflictos* y la *regulación emocional*.

Respecto a la subcategoría de *empatía* para el perdón y/o la reconciliación, se hizo referencia a la posibilidad de ponerse en el lugar de quien ha cometido la ofensa, es decir, tratar de comprender

las razones por las cuales las personas llegaron a tomar decisiones que implicaban perjudicar a terceros, sin que esto se convirtiera en la justificación de tales agresiones. Específicamente para la reconciliación, los participantes expresaron que la *empatía* permite reconocer al otro como un ser humano, que puede equivocarse y con quien es posible restablecer una relación. En el caso del perdón, los participantes concebían la *empatía* como una competencia necesaria para eliminar los afectos negativos hacia el agresor.

En cuanto al *manejo de conflictos*, los participantes señalaron que el perdón y la reconciliación podrían ser formas de gestionar los conflictos. Específicamente hablaron de acciones tales como identificar los puntos de acuerdo y desacuerdo, evaluar la gravedad de la situación que genera el conflicto, generar un espacio de encuentro con la persona y acordar una nueva forma de interacción.

Por último, la subcategoría de *regulación emocional* recogió las narrativas relacionadas con el control y la expresión de las emociones. En los procesos de perdón el manejo de emociones estaría asociado a la capacidad de modular el odio y el resentimiento para poder vivir con mayor tranquilidad consigo mismo y con los demás. En esta subcategoría algunos participantes mencionaron que algunos agravios pueden generar emociones displacenteras, que deben ser reguladas para no terminar ejecutando acciones de venganza que implícitamente obstaculizarían el perdón y la reconciliación.

### Discusión

Las preguntas de investigación que enmarcaron los contenidos de este estudio fueron: ¿cuáles son las comprensiones sobre el perdón y la reconciliación?, y ¿bajo qué condiciones los civiles (no necesariamente víctimas) estarían dispuestos a perdonar y reconciliarse? De acuerdo con los procedimientos recomendados por Pidgeon (1996) y Strauss y Corbin (2002), las categorías inductivas que emergieron de las narraciones fueron *definiciones del perdón*, *perspectivas del perdón*, *factores que facilitan el perdón*, *definiciones de la reconciliación*, *condiciones para la reconciliación* y *competencias socioemocionales involucradas en el perdón y la reconciliación*.

En cuanto a la definición de perdón que construyen los participantes, se encuentra una concordancia con lo propuesto por Suwartono, Prawasti y Mullet (2006), quienes afirman que el perdón es un proceso que consiste en retirar los afectos negativos que se experimentan hacia el ofensor. Que además, el perdón no es posible cuando es comprendido como olvido, puesto que recordar es necesario para el proceso, y olvidar una ofensa grave (como un asesinato o un secuestro) es muy difícil, dadas las implicaciones emocionales del evento (McCullough y Root, 2005; VanOyen Witvliet, 2005). En las definiciones de perdón los participantes también hicieron referencia a 2 tipos de relaciones que podrían establecerse con los agresores: una de ellas es la reconciliación, y la otra es la de cohabitar el mismo espacio. Según los participantes de este estudio, tanto la reconciliación como la coexistencia serían sinónimos o resultados inherentes al perdón; así, de acuerdo con las afirmaciones de Palanski (2012), la baja disposición a perdonar

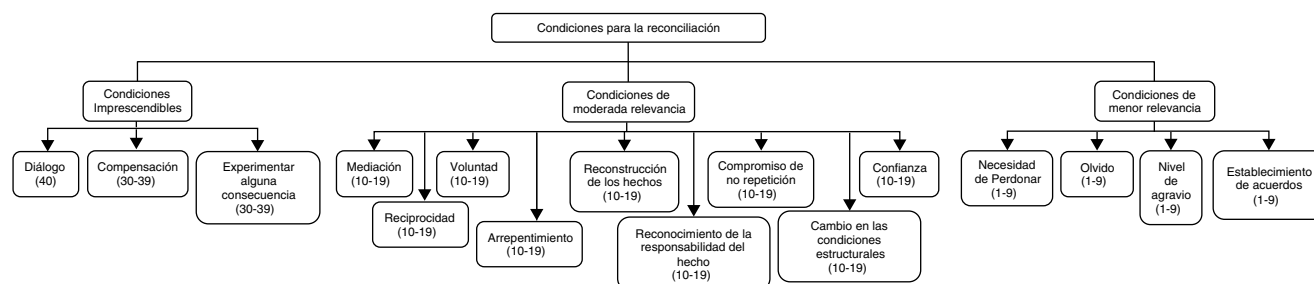


Figura 4. Condiciones para la reconciliación.

hallada por López et al. (2012, 2013) podría explicarse por la representación que este proceso tiene para los participantes, en el que el perdón va más allá de la gestión de las propias emociones e implica una reconstrucción de las relaciones entre el agresor y el agredido, además de la necesaria coexistencia.

Sobre las comprensiones del perdón, los participantes también mencionaron algunas de tipo religioso, sociofamiliar, y asociadas con una capacidad innata para perdonar.

Según Djeriouat y Mullet (2013) y Bagnulo, Muñoz-Sastre y Mullet (2009), la perspectiva religiosa podría facilitar el perdón, ya que impulsa a las personas a sentir compasión por el agresor y disminuye la necesidad de venganza. En sus estudios, Bagnulo et al., (2009) observaron que desde una óptica religiosa, debido a que el castigo por una agresión sería impuesto por un ser superior, la disposición a perdonar estaría en función del involucramiento en las actividades religiosas y no necesariamente del hecho de ser o no creyente. Lo anterior permitiría comprender cómo los participantes de este estudio, quienes a menudo se mostraron más a favor del perdón, hicieron referencia a que este es una acción que es realizada únicamente por Dios y que tiene un origen religioso. De acuerdo con las enseñanzas de la religión cristiana (por ejemplo), las personas deben perdonar, igual que lo hizo Jesucristo con sus verdugos, cuando aun sin haber culminado los agravios ya los estaba perdonando (McCullough, 2008). En Colombia, donde el 90% de los habitantes dicen ser religiosos practicantes (70% católicos y 20% protestantes), se esperaría que la disposición a perdonar fuera alta; sin embargo, los anteriores hallazgos de López et al. (2012, 2013) muestran que hay una contradicción. Tal contradicción podría interpretarse como una forma de desentendimiento de la ciudadanía y una concepción del perdón como un estado final que únicamente puede ser logrado con mediación divina.

Para los participantes, el desarrollo de procesos de perdón depende principalmente de que haya espacio para el diálogo y de que se obtenga un compromiso de no repetición de los agravios. Estas narraciones coinciden con algunos de los hallazgos de McCullough (2008), quien habla de 3 señales en la conducta humana que facilitan el fin de las agresiones y las retaliaciones. En contraste, dichas señales fortalecen la cooperación después del conflicto, el perdón e, incluso, la reconciliación. Tales señales son: pedir perdón, emitir señales gestuales de arrepentimiento y la opción de obtener una compensación. Estas mismas señales son mencionadas por los participantes de este estudio, quienes hablan de la importancia de percibir *arrepentimiento*, *reconocimiento de la responsabilidad del agresor en el hecho violento* y una *actitud sincera*. Además de las condiciones reconocidas por McCullough (2008), también los participantes hicieron referencia a la importancia de conocer el relato veraz y detallado de la manera en que ocurrieron los agravios. Esto último también ha sido observado en los estudios de Mukashema y Mullet (2012), quienes dicen que la expresión espontánea y genuina de los sentimientos (tanto de los agresores como de los agraviados) y el conocimiento de los hechos violentos promueven los sentimientos de perdón.

La reconciliación fue definida por los participantes de este estudio como una acción en la que las personas retoman o renuevan una interacción que previamente se había roto.

Algunos participantes hicieron referencia a la reconciliación como el hecho de cohabitar o coexistir con un agresor. Si bien la reconciliación, de acuerdo con las definiciones de Palanski (2012), implica que las partes implicadas en el conflicto reinicien la interacción, no basta –como indican los participantes de este estudio– con que las partes cohabiten en el mismo espacio. También se observaron narraciones que definían la reconciliación como el olvido de los agravios, e incluso definiciones de la reconciliación como perdón. Estas comprensiones de la reconciliación como un proceso igual al del olvido o al del perdón pueden obstaculizar que la reconciliación emerja.

En cuanto a las condiciones para la reconciliación, los participantes hablaron (de la misma manera que en las condiciones para el perdón) del diálogo, pero además plantearon la necesidad imprescindible de una compensación y de la administración de una consecuencia (castigo) al agresor. McCullough (2008) ha mencionado que la compensación funciona algunas veces como mecanismo de perdón (mas no de reconciliación) porque es una forma de administrar una consecuencia que puede resultar dolorosa para el agresor y, en parte, alivia la necesidad de venganza del agredido. No obstante, la compensación tiene sus limitaciones porque en algunos casos los crímenes cometidos no permiten la restauración del agravio y menos cuando dicha compensación es en dinero. Los hallazgos de este estudio son coherentes con las observaciones previas de López et al., (2012), en las que los crímenes tales como secuestros y asesinatos mostraban iguales niveles de disposición a perdonar solamente con el ofrecimiento de perdón o con perdón y compensación.

En lo que se refiere a la administración de una consecuencia o castigo para el agresor –como condición para la reconciliación–, los participantes hicieron referencia a que la justicia penal debería aplicar los procedimientos conforme indica la ley. Aunque en algunos casos este tipo de justicia restaurativa ha funcionado, Strang (2002) expone que, por lo general, los procesos penales son manejados por jueces y abogados, quienes se ocupan más del seguimiento de la norma que del proceso emocional que hacen las víctimas y los victimarios, hasta tal punto que muchas víctimas terminan siendo completamente ajenas y excluidas del proceso de reconciliación. Según López (2014), la justicia restaurativa impone el reto de que los agresores asuman la responsabilidad de sus daños frente a las víctimas, que emprendan acciones de reparación de los daños que cometieron, ya que sin acciones de restauración será muy difícil que los agresores se reintegren a sus comunidades, y que el diálogo entre las víctimas y sus agresores se mantenga de manera respetuosa.

Sobre la última categoría emergente, se logró establecer una relación entre los planteamientos de los participantes y la noción de competencias socioemocionales (o competencias ciudadanas) ampliamente estudiadas en Colombia por Chaix (2012). La noción de que dichas competencias (comunicativas, emocionales y cognitivas) pueden ser aprendidas mediante su instrucción y su ejecución en la vida cotidiana genera un compromiso activo en la formación de los ciudadanos para el proceso de perdonar y/o reconciliarse. Esta perspectiva conecta la posibilidad de que las habilidades para la convivencia armoniosa en pequeños contextos como los familiares o escolares se generalicen al contexto de la nación.

La propuesta de las competencias socioemocionales en relación con los hallazgos sobre el perdón y la reconciliación (o competencias ciudadanas) remiten a la necesidad de educar para la paz. Los participantes del presente estudio permitieron visibilizar diversos juicios y valoraciones del perdón y la reconciliación. Ellos suponen que el perdón y la reconciliación son un estado y no un proceso, que se logra con el olvido. De acuerdo con los participantes, sin olvido se mantienen el resentimiento, el odio y la necesidad de venganza. Se explicita –según las narraciones analizadas– una dificultad de pensar acciones concretas para desescalar los conflictos y se entrega tal responsabilidad a Dios o a los representantes del Gobierno.

Sin embargo, los estudios reseñados evidencian que para poder construir una paz sostenible es necesario –entre múltiples acciones– generar intervenciones que permitan empoderar a las personas. Por esta razón resulta fundamental formar a los ciudadanos en competencias en las que se empoderen, se comprometan y se responsabilicen con el ejercicio de su ciudadanía. De igual forma, los ciudadanos pueden aprender que la paz no es un estado de ausencia de conflicto, y también aprender estrategias puntuales, creativas y consideradas con su opositor para gestionar las diferencias de intereses.

Este estudio permitió evidenciar las opiniones de la gente sobre procesos como el perdón y la reconciliación. También dio cuenta de que el perdón y la reconciliación se consideran acciones positivas, independientemente de cuál sea la inspiración para ellas: la religión, el ejercicio de la ciudadanía, el bienestar emocional, entre otras. Muestra también la indispensable necesidad de poner en contacto a los agresores con sus agredidos, para que en un ejercicio dinámico y respetuoso (diálogo, establecimiento de acuerdos, reconstrucción de los hechos, reconocimiento de la responsabilidad, arrepentimiento, compromiso de no repetición y, en algunos casos, compensación) se desarrollen procesos de perdón y reconciliación.

Los resultados de este estudio son relevantes en la medida en que logran capturar los juicios de la gente común, quienes son y serán determinantes en los procesos de legitimación y sostenimiento social de la paz. Es desde este conocimiento de las opiniones de la gente que se contribuye a mostrar cuáles son los aspectos críticos para promover intervenciones en los individuos, las familias, las comunidades, las instituciones y la sociedad que permitan promover el perdón, la reconciliación y otros procesos psicológicos y sociales determinantes en un proceso de paz, como lo afirma López (2015). Este estudio abre también la posibilidad de nuevas preguntas de investigación, tales como: ¿qué otros conceptos e ideas tiene la gente sobre procesos psicológicos como la justicia, la memoria, la reparación, la verdad?, ¿qué diferencias hay entre estos procesos en víctimas y perpetradores?, ¿cuáles son los tipos de acciones de restauración que pueden incrementar los sentimientos de reparación, y la disminución de los de venganza de las víctimas?, ¿qué tipo de programas de formación o de intervención psicológica y social en procesos de perdón, reconciliación, memoria pueden resultar más reparadores y restauradores para las víctimas y los perpetradores?

Aun cuando los resultados obtenidos en este estudio son un indicio sobre las ideas y conceptos que sobre el perdón y la reconciliación tiene la gente, algunas de las limitaciones de la ejecución del estudio deben ser tenidas en cuenta si se quieren ampliar las comprensiones sobre estos temas. Por ejemplo, este estudio no contó con la participación de víctimas y perpetradores, quienes, desde luego, podrían enriquecer las definiciones aquí presentadas. Aunque la metodología cualitativa usada nos permitió estudiar a fondo las comprensiones de los participantes, quizá algunas historias particulares (a las cuales no se tuvo acceso) de cómo las víctimas gestionan los procesos de perdón y reconciliación también permitan nuevos hallazgos. Para finalizar, se reafirma la recomendación realizada en el estudio de Neto, Mullet, Chiaramello y Suwartono (2012) respecto a la necesidad de efectuar nuevos estudios en los que se pueda observar cuáles son las condiciones bajo las que los ofensores estarían dispuestos a pedir perdón.

## Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

## Referencias

- Bagnulo, A., Muñoz-Sastre, M. T. y Mullet, E. (2009). Conceptualizations of forgiveness: A Latin America-Western Europe comparison. *Universitas Psychologica*, 8(3), 673–682.
- Baskin, T. W. y Enright, R. D. (2004). *Intervention studies on forgiveness: A meta-analysis*. *Journal of Counseling and Development*, 82, 79–90.
- Bueno, A. (2006). La reconciliación como un proceso socio-político. Aproximaciones teóricas. *Reflexión Política*, 8(15), 64–78. Disponible en: [http://www.colombiaprende.edu.co/html/medioteca/1607/articles-168269\\_archivo.pdf](http://www.colombiaprende.edu.co/html/medioteca/1607/articles-168269_archivo.pdf)
- Cantens, B. (2010). Is political forgiveness possible? En C. Chakrabarti y S. J. Fairbanks (Eds.), *Politics, pluralism and religion* (pp. 213–232). New Castle: Cambridge Scholars Publishing.
- Centro Nacional de Memoria Histórica. (2013). *¡Basta ya! Colombia: Memorias de guerra y dignidad*. Bogotá: Imprenta Nacional. Disponible en: <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/informes2013/bastaYa/BYColombiaMemoriasGuerraDignidadAgosto2014.pdf>.
- Chaux, E. (2012). *Educación, convivencia y agresión escolar*. Bogotá, Colombia: Editorial Taurus.
- Crespo, M. (2004). *El perdón, una investigación filosófica*. Madrid: Ediciones Encuentro.
- Djeriouat, H. y Mullet, E. (2013). Public perception of the motives that lead political leaders to launch interstate-armed conflicts: A structural and cross-cultural study. *Universitas Psychologica*, 12(2), 327–346.
- Faúndez, X., Cornejo, M. y Brackelaire, J. L. (2014). Transmisión y apropiación de la historia de prisión política: transgeneracionalidad del trauma psicosocial en nietos de ex presos políticos de la dictadura militar chilena. *Terapia Psicológica*, 32(3), 201–216.
- Glaser, B. y Strauss, A. (1967). *The discovery of Grounded Theory: Strategies for qualitative research*. New York: Aldine Publishing.
- Kalayjian, A. y Paloutzian, R. F. (2009). *Forgiveness and reconciliation*. New York: Springer Science + Business Media, LLC.
- Kanz, J. E. (2000). How do people conceptualize and use forgiveness? The Forgiveness Attitudes Questionnaire. *Counseling & Value*, 44(3), 174.
- López, W. (2013). Diálogo social como elemento para la reconciliación y la paz [consultado 19 Abr 2014]. Disponible en: <http://www.semana.com/opinion/articulo/dialogo-social-como-elemento-para-reconciliacion-paz/344234-3>.
- López, W. (2014). Los caminos a una paz sostenible [consultado 20 Abr 2015]. Disponible en: <http://www.elespectador.com/noticias/paz/los-caminos-una-paz-sosteniblearticulo-522845>.
- López, W. (2015). La intervención psicológica y social para construir una sociedad en paz [consultado 10 Jul 2015]. Disponible en: <http://www.elespectador.com/noticias/paz/intervencionpsicologica-y-social-construir-una-sociedad-articulo-571071>.
- López, W., Pineda-Marín, C., Murcia, M. C., Perilla, D. C. y Mullet, E. (2013). Forgiving perpetrators of violence: Colombian people's position. *Social Indicators Research*, 114, 287–301.
- López López, W., Pineda-Marín, C., Perilla, D., Murcia, M. C. y Mullet, E. (2012). Colombian lay people's willingness to forgive different actors of the armed conflict: Results from a pilot study. *Psicológica*, 33, 655–663.
- McCullough, M. (2008). *Beyond revenge: The evolution of the forgiveness instinct*. New York: John Wiley & Sons.
- McCullough, M. y Root, L. (2005). Forgiveness as change. En E. Worthington (Ed.), *Handbook of forgiveness* (pp. 91–107). New York, NY: Routledge.
- McCullough, M. y VanOyen Witvliet, C. (2005). The psychology of forgiveness. En C. R. Snyder y S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 446–458). Oxford University Press.
- Mukashema, I. y Mullet, E. (2012). Unconditional forgiveness, reconciliation sentiment, and mental health among victims of genocide in Rwanda. *Social Indicators Research*, 113(1), 121–132.
- Murphy, J. G. (2003). *Getting even: Forgiveness and its limits*. New York: Oxford University Press.
- Neto, F., Mullet, E., Chiaramello, S. y Suwartono, C. (2012). Seeking forgiveness: Factor structure in samples from Latin America, Africa, Asia, and Southern Europe. *Universitas Psychologica*, 12(3), 663–669. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY12-3.sffs>
- Palanski, M. (2012). Forgiveness and reconciliation in the workplace: A multi-level perspective and research agenda. *Journal of Business Ethics*, 109(3), 275–287.
- Pidgeon, N. (1996). Grounded theory: theoretical background. En J. Richardson (Ed.), *Handbook of qualitative research methods for psychology and the social sciences* (pp.75–101). Leicester: British Psychological Society Books.
- Ruiz Silva, A. y Chaux Torres, E. (2005). *La formación de competencias ciudadanas*. Bogotá D. C., Colombia: Ascofate.
- Staub, E. (2005). Forgiveness as change. En E. Worthington (Ed.), *Handbook of forgiveness* (pp. 91–107). New York, NY: Routledge.
- Strang, H. (2002). *Repair or revenge: Victims and restorative justice*. Oxford, UK: Clarendon Press.
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Bogotá, Colombia: CONTUS-Editorial Universidad de Antioquia.
- Suwartono, C., Prawasti, C. y Mullet, E. (2006). Effect of culture on forgiveness: A Southern Asia-Western Europe comparison. *Elsevier*, 42, 513–523.
- Unidad Nacional de Protección. (2014). Informe rendición de cuentas primer semestre del 2014 [consultado 10 Jul 2015]. Disponible en: <http://www.unp.gov.co/laup/Documentos/INFORME%20PARA%20RENDICION%20DE%20CUENTAS%20A%20JUNIO%20DE%202014.pdf>.
- VanOyen Witvliet, C. (2005). Unforgiveness, forgiveness, and justice: Scientific findings on feelings and physiology. En E. Worthington (Ed.), *Handbook of forgiveness* (pp. 305–319). New York, NY: Routledge.