

ESTUDIOS DE LA CONFLICTIVIDAD: EL CONFLICTO ARRAIGADO Y LOS PROCESOS DE RESIGNIFICACIÓN

DRA. SONIA ANDRADE DE NOGUERA

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Mérida-Venezuela

Docente de Postgrado de la Universidad Pedagógica Libertador. Núcleo Mérida. Adscrita al Grupo de Investigación y Postgrado UPEL-NIME.

soniamolinales@hotmail.com

RESUMEN

En el presente artículo se reflexiona sobre la idea de conflicto arraigado y las facetas coyunturales o colaterales que se desprenden de este importante y latente fenómeno social. Se trata de un breve recorrido analítico que busca, mediante la conjunción de aspectos sociales y humanos, develar las facetas de los conflictos arraigados también llamados intratables. De igual manera se indaga en la idea de conflicto, desde una plataforma vivencial, puesto que todos somos protagonistas sociales de una conflictividad concomitante, capaz de arrasar con las ilusiones de un pueblo, de una cultura y de un colectivo. En éste recorrido, se devela el lado adverso de los conflictos arraigados, los cuales por su misma complejidad, deberán ser abordados desde un examen interdisciplinario y transdisciplinario.

Palabras Clave: Conflicto, Procesos de Resignificación, Percepción y Mediación.

CONFLICT STUDIES: THE ROOTED CONFLICT AND PROCESSES OF NEW MEANING

ABSTRACT

This article reflects on the idea of embedded conflict and cyclical or collateral facets arising from social phenomena. This is a brief analytic approach that seeks, through a combination of social and human aspects, revealing conflict's root most of them untreatable. Similarly, it explores the idea of conflict, from an experiential platform, because we are all protagonists of social conflicts, capable of wiping out the illusions of a people. In this route, the adverse side reveals deep-rooted conflict, which its very complexity and must be approached from an interdisciplinary and transdisciplinary examination.

Keywords: Conflict, new meaning processes, social conflicts.

INTRODUCCIÓN

Los conflictos, como fenómenos con vida y sustancia propia, también se adhieren a mecanismos que les brindan un margen de tiempo y una suerte de intensidad, en íntima dependencia con los aspectos colaterales que se van anexando progresivamente. Este tipo de conflicto surge como consecuencia de procesos sociales complejos y hasta cierto punto indefinido.

Los llamados conflictos arraigados, se definen como fenómenos de larga data, poseedores de un contenido social profundo y a veces escabroso en tanto que conjugan aspectos tan variados y polifacéticos que al unirse, constituyen una unidad a veces caótica de aspectos encontrados. A esta visión de límite se le conecta con el llamado “efecto bola de nieve”, una metáfora mediante la cual nos podemos imaginar a una pequeña bola de nieve bajando por una faja montañosa, en su recorrido obligatorio y avasallante, esta bolita recogerá sólo laminillas de nieve, dando la aparente imagen de un inocente cuerpo, sin embargo, a medida que aumenta, su capacidad de acumular copos y segmentos enteros de nieve, aumenta exponencialmente hasta alcanzar límites insospechados.

Una metáfora atrayente, la cual permite visualizar la intensidad de las acciones y construir, de manera imaginativa, el recorrido de un cuerpo/conflicto hasta llegar a un nivel de aumento/arraigo. Este proceso, a veces lento pero continuo, da origen a procesos interactivos prolongados en el tiempo y en el contenido social. Evidentemente asistimos, cuando hablamos de arraigo, a la presencia de conflictos polifacéticos, muchas veces enmascarados tras una aparente “cortina de humo” de reclamos permanentes, producto de la acumulación, de insatisfacciones sociales.

El concepto de arraigo, se nutre de su procedencia original la cual nos remite al latín *ad* y *radicare*, echar raíces, lo cual lleva a pensar en el agregado de *ad*-y *radico*, -are, denominativo de *radix*, icis "raíz". En ambos casos la idea de arraigo alude a permanencia y afianzamiento de una situación de conflicto, la cual genera entretelones, vicios, dilaciones y lo más significativo, para efecto de desarrollar el presente artículo, un grupo de facetas coyunturales que desarrollaré, luego que introduzca una definición de lo que es un conflicto arraigado.

Los conflictos arraigados, han sido vistos como un tipo de eventos sociales denominado por Mitchell (2002)¹ como “crónicos” o “intratables”, el autor le atribuye a estos conflictos la cualidad de ofrecer resistencia a una solución, poseen la capacidad de aparecer después de un largo periodo de latencia y un aspecto muy importante, están conectados profundamente a la identidad. Otra referencia fundamental la aporta Burton (s/f) cuando al referirse a la idea de arraigado plantea que:

'Arraigado' se refiere tanto a las causas como a la naturaleza del conflicto. Un conflicto sobre algunos intereses negociables se puede manejar sin riesgo de severas consecuencias a través de un proceso de negociación que puede dejar a ambas partes decepcionadas. Sin embargo, un conflicto arraigado, en el cual hay asuntos en juego que no son negociables, requiere el uso de medios de resolución más sofisticados (p.3).

Surge, a partir de esta reflexión, un componente vital para la comprensión de los conflictos y de su radio de acción, dicho dispositivo está basado en la presencia de asuntos o contenidos “no negociables”. La idea de no negociabilidad se asocia con necesidades fundamentales de los individuos y con un corpus ontológico irrenunciable. Al no existir un proceso de franca negociación, los métodos de resolución del conflicto caen en un círculo vicioso, del cual es casi imposible salirse o por lo menos “salir bien librado”.

Ahora bien, a lo ya mencionado se le debe agregar un aspecto fundamental, por medio del cual se establece que no pueden existir canales de mediación o negociación, si los involucrados en el conflicto con-

¹ Mitchell, Christopher: *Conflictos intratables: claves de Tratamiento*. Programas Caminos para la paz. Taller sobre Mediación. Regional Antioquía-Choco. (2002) Disponible: <http://www.amauta-international.com/.../ConflictosIntratables.P...> Consulta 3 Marzo, 2013.

sideran que sus derechos fundamentales han sido vulnerados, se produce entonces un estancamiento en lo respecta a la resolución del conflicto, tal escenario deja al descubierto un conjunto importante de fragilidades sociales. Una idea referida por Alcover (2006) amplía esta situación:

La “salud social”, valga la expresión, de un estado, una comunidad, una organización, un colectivo o un grupo no está en función sólo de la cantidad de conflictos que existe en su seno, sino también y fundamentalmente de su voluntad y su capacidad para afrontarlos, gestionarlos y resolverlos. Lo que es negativo no es el conflicto en sí mismo, sino el no querer, no saber o no poder solucionarlo. Tan perjudicial puede resultar negar la posibilidad o la existencia de conflicto (se estaría en un estado utópico o totalitario) como rehusar o permanecer pasivo ante él (por voluntad o por incapacidad)²

Aunado a lo ya expuesto, se hace necesario aclarar que el proceso de arraigo se conecta con el lado humano del conflicto, no sólo porque los conflictos son fenómenos privativos de la especie humana, sino porque ellos muestran un acumulado importante de tensiones, con una vida tan compleja que llega a ser realmente difícil proveer una solución, ajustada a las exigencias de los componentes enfrentados. Al respecto Wehr³ señala lo siguiente:

Un conflicto que escala cobra vida propia. Parece controlar a los actores involucrados, en vez de éstos controlar el conflicto. De una manera perversa, el escalamiento es a la vez necesario para que los grupos conflictivos alcancen sus metas/intereses, y peligroso para ellos en tanto la intensidad del conflicto arrastra emociones negativas. Nosotros hablamos de procesos incontrolables (o ingobernables) que ocurren cuando el conflicto escala. Las actitudes se tornan hostiles, los individuos se polarizan en facciones más cerradas, los líderes más moderados son sustituidos por extremistas, el antagonismo personal sustituye el desacuerdo sobre puntos, y las armas físicas sustituyen las armas verbales.

Asumiendo lo planteado por el autor citado, a la par del arraigamiento surge la escalada conflictiva, ambas situaciones, van creando escenarios aparentemente insostenibles, constituidos por intereses que buscan imponer su ideología, a costa de la destrucción o el acorralamiento del “otro”.

Un conflictólogo internacional y experto en la resolución de conflictos Vinyamata (s/f) explica la idea de escalada a partir de una comparación:

Se podría esquematizar tomando como ejemplo una escalera. Los peldaños significan dos valores diferentes, el plano vertical supone incremento de la tensión y desarrollo de la acción; el plano horizontal representa descanso y preparación para el desarrollo de la acción. Cada peldaño define una categoría o una calidad de acción específica, que comporta una reacción⁴,

Evidentemente asistimos a un terreno muy resbaladizo, en tanto que Venezuela, hoy día, o mejor dicho, para el momento que se escribe este papel, enfrenta una de las situaciones más controversiales, dando mucho que decir en lo referido a los conflictos sociales arraigados.

² Alcover, Carlos: *La mediación como estrategia para la resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial*. capítulo publicado en Gonzalo Quiroga, M. (Dir.) (2006), *Métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinar* (pp. 113-129). Madrid, 2006.

³ Wehr, Paul: (2002) Traducido al español por Leopoldo Artiles (Ensayo basado en el libro de Otomar Bartos y Paul Wehr: *Using Conflict Theory*, 2002) *El manejo del conflicto para construir una sociedad pacífica*. Centro para el estudio, prevención y resolución de conflictos (Ceprec). Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra-recinto Santo Tomas de Aquino). p.11.

⁴ Vinyamata, Edward: *Introducción a la conflictología*. Universidad'' Oberta de Cataluña s/f. p. 39.

CINCO FACETAS QUE DAN CUENTA DE LOS CONFLICTOS ARRAIGADOS

Hablar del conflicto, es adentrarse en senderos profundos, a veces laberínticos o retóricos, es quizás pisar soterradamente, el terreno que otros, con suficiente maestría ya han transitado. Sin embargo, la sociedad obliga a reactivar una lectura de este tema, buscando en esta suerte de iniciativa analítica, la manera de abordar lo que a simple vista, parece inabordable: la conflictividad en la que todo el planeta tierra está inmersa. Ante la visión caótica, de crisis, de destrucción o de simple renuncia a la esperanza, no parece una vía lógica de protección social, antes bien la misma escalada multi-abarcante de diversos conflictos, requiere de estudios y aproximaciones que desde lo ontológico, promuevan la apertura de un tipo de entendimiento profundo de los conflictos sociales.

El investigador que haya realizado estudios sobre conflictividad, pensará que se aborda el tema desde una visión negativa, cosa medianamente razonable ya que la idea central que sostiene la temática propuesta, parte del hecho de que el conflicto arraigado es por antonomasia, el caldo de cultivo para el establecimiento de situaciones negativas de las cuales es casi imposible obtener beneficios, en tanto que estas se nutren, precisamente, de lo negativo creando un radio mayor de conflictividad concomitante.

Esta idea, me ha llevado a construir un recorrido por cinco aspectos que considero importantes, al momento de analizar conflictos que se han sostenido en el tiempo y en el espacio, creando procesos de arraigamiento social. Estas cinco facetas constituyen el camino a transitar, para comprender la enorme tarea a la que nos sumamos, todos los que de alguna manera estamos llamados a ser mediadores en la resolución de situaciones enraizadas que se enmascaran, cambian y se reajustan según se torne el contenido social o humano al cual se adhieren.

PRIMERA FACETA: LA TENENCIA DEL PODER

Sobre el aspecto del poder mucho se ha escrito y dicho, imposible no recurrir a las teorías marxistas, aclara Bravo (2008) que “la primera condición de poder, la más extendida en el mundo, es la condición de señorío y servidumbre” pero al ir avanzado en la construcción de una alegoría, este importante crítico e investigador venezolano, propone una idea que en este apartado es referencial:

Después de la “caída de las utopías el mundo desarrollado ha tratado de profundizar la democracia donde el poder, en una dinámica sin duda compleja, incluso contradictoria, se diluye en instituciones que garantizan deberes y derechos, y calidad de vida y dignidad en el trabajo y en la satisfacción de las necesidades, y resistencia al servilismo, y repartición racional de la riqueza, y, como la gran fortaleza de todo, el imperio de la ley.⁵

El poder entonces se encubre y como un ente sagaz, logra construir un camuflaje que se apropia de la conveniente noción de institucionalidad, para desde allí, crear espacios de opresión y lo más grave la representación de anarquía social. Todo este panorama destructivo es, a veces, disimulado bajo la presencia de la ley. Coincidimos, en este punto con el planteamiento de Coser (1961)⁶ cuando propone que todo este entramado tiene y tendrá funciones específicas de las cuales se desprende un determinado orden social, signado por la interacción constante de personas, grupos y actores sociales.

Ante lo señalado, el poder se vislumbra como una fuerza motriz avasalladora que intenta ordenar y de alguna manera activar relaciones de dominio en tanto que manejo del poder garantiza la administración de las riquezas, de los bienes y de los servicios. La presencia del poder de manera implícita o sigilosa, le agrega un componente importante a la visión de arraigo, planteada en líneas anteriores, ya que será el poder la balanza en la que se sostienen las diferentes reivindicaciones o logros implícitos en una relación conflictual donde los intereses se mueven de manera subrepticia.

⁵ Bravo, Víctor: *El nacimiento del lector* otros ensayos. Caracas. Equinoccio 2008.

⁶ Coser Lewis: *Las funciones del conflicto social*. México. Fondo de Cultura Económica 1961.

Ahora bien, si los grupos enfrentados valoran y reconocen que el poder es la fuerza capaz de activar un tipo de lucha a favor de intereses grupales, el conflicto buscará legitimar alguna parcela de este poder, a fin de crear un radio de permanencia legal, que justifique acciones en las que el reclamo sea plenamente reconocido. Ejercer el poder desde el conflicto, no es sólo una herramienta de contención sino una manera de mantener en el tiempo, acciones justificadas y sostenida en demandas plenamente ajustadas a la ley.

Un planteamiento de Giddens (2001) deja al descubierto un componente fundamental, cuando esboza que “El poder penetra tan profundamente en las raíces de la vida social como lo hacen los valores o las normas: si todas las relaciones sociales implican elementos formativos, también todas las relaciones sociales contienen diferencias de poder”⁷

Bajo esta perspectiva, los grupos enfrentados tendrán que activar, soterrada o abiertamente, estrategias que les permitan mantener el poder, y es precisamente este necesario sostenimiento, el que produce que los conflictos se arraiguen y redimensionen constantemente, creando un continuo juego de fuerzas que pugnan por satisfacer necesidades tanto individuales como colectivas.

Evidentemente, esta idea de poder se vislumbra figurativamente como un *iceberg*, en tanto que su complejidad sólo permite ver una pequeña e ínfima faceta del conflicto, pues sus repliegues o su estructura furtiva es reconocida por quienes sustentan la maquinaria social de orden económico y político y están al tanto de las bondades impensables que se nutren de las situaciones conflictivas.

SEGUNDA FACETA: MOTIVACIÓN

Un conflicto arraigado, va generando en los miembros que conforman los grupos opuestos una suerte de motivación, esto como consecuencia de la satisfacción de un grupo importante de necesidades. La motivación, dentro de los estudios de la conflictividad es una fuerza que invita a generar alternativas a favor del logro de ciertas metas o reivindicaciones. Estar motivado, es activar mecanismos que pueden llegar a superar los límites iniciales o fundacionales de un conflicto. Ahora bien, si ambos bandos enfrentados, poseen una fuerte motivación, es posible ver que este tipo de estimulación está permeada por la necesidad del logro y por el sostenimiento del poder.

Motivados y fuertemente convencidos que sus ideales, su doctrina y su plataforma estructural, los grupos enfrentados crean redes de sentido por medio de las cuales justifican plenamente sus acciones, motivándose desde su propia construcción social y grupal, a ejercer las presiones que consideren se ajustan a sus reclamos. Estas redes se conectan con aspectos sociológicos vinculados a la noción de poder. A este respecto aclara William Ury (2005) “el desequilibrio de poder a menudo conduce al abuso y la injusticia. Los fuertes se niegan a negociar con los débiles, o a someter la disputa a la mediación o el arbitraje. ¿Por qué deberían hacerlo, si pueden ganar? Eso es lo que piensan”⁸.

Desde esta óptica de la motivación, los opuestos van creando estrategias de sostenimiento del conflicto, lo cual garantiza la emergencia de nuevas formas de mantenimiento del mismo. Esta suerte de estrategia circunstancial, trae como consecuencia la presencia de agregados sustanciales que permanentemente nutren y modifican al conflicto original. Evidentemente que esta motivación va de la mano con procesos mediáticos de impacto social. Lo que se quiere, es ir a la par de todo el maremágnum de informaciones que a diario circulan y buscan, en medio de este titánico mundo informativo, el protagonismo necesario para asegurar un lugar dentro de la consciencia del colectivo.

⁷ Giddens, Anthony: *La tercera vía: la renovación de la socialdemocracia*. Madrid, editorial Taurus, 2001.

⁸ Ury, Wuilliams: *Alcanzar la paz. Resolución de conflictos y mediación en la familia, el trabajo y el mundo*. Barcelona. Editorial Paidós 2005,p.163

Una idea de Jaime Ruiz (s/f) complementa el planteamiento que se viene haciendo:

La satisfacción de las necesidades jalona al conflicto, que se presenta en medio de luchas por realizar y obtener ciertas “posiciones” frente a los demás. Para ello se pone en juego toda la formación individual, la adhesión a valores y grupos y por supuesto el cálculo de poder por parte de los actores. Cada sujeto es referente motivacional y de valores para el otro. Por ello, entendemos el conflicto como relación social.⁹

La motivación desde esta óptica, fortalece los pilares del conflicto y es muy probable que sea el hilo conductor de acciones tan radicales como la huelga. La permanencia de un determinado conflicto social, es el producto de un grupo de exaltaciones colectivas e individuales, sin las cuales es casi imposible sostener un proceso de permanencia. Uno de los aspectos que se va desgastando con el tiempo, es el de la motivación, razón esa que lleva a pensar que en un conflicto arraigado se suceden etapas muy breves de desmotivación, las cuales de persistir lograrían minimizar el alcance del conflicto y por ende su radio de acción social.

TERCERA FACETA: EL DESCRÉDITO

Los conflictos arraigados, caen, según su propia dinámica de permanencia, en un peligroso proceso de descrédito en tanto que la sociedad (expectante) pudiera sentirse cansada, agotada o simplemente resignada a escuchar la misma historia y los mismos protagonistas. Los conflictos arraigados, pueden llegar a convertirse en focos de descrédito, generando vicios y vacíos casi imposibles de solventar.

Se dice que un conflicto ha perdido vigencia, cuando este ha caído en la caducidad y por diversas razones, su contenido de validez social se ha escindido. Dicha pérdida, surge como consecuencia del desgaste de las estrategias planteadas para lograr la reivindicación subrepticia o tácita que mantiene las acciones.

El descrédito ligado a la desvalorización, sobreviene por dos razones básicas, la primera se constituye cuando el espectador percibe que en ambos grupos enfrentados existen razones valederas para mantener una actitud de resistencia, esta realidad pudiera dar lugar a un conjunto de ambigüedades y de inestabilidades en lo concerniente a la identificación de un criterio único. La otra razón sobreviene cuando ambos grupos enfrentados ostentan resquebrajaduras sociales que invalidan su constitución ética.

Ante estas dos formulaciones, el descrédito como síntoma de pérdida y de inercia, pasa a formar parte del gran reto a vencer por los grupos en conflicto, sobre todo si se quiere impactar, en el mundo mediático, creando un radio de veracidad barnizado por el peso de la consciencia y los valores sociales.

El tema del descrédito, constituye hoy uno de los más difíciles y complejos de abordar, sin embargo es uno de los que se ha revitalizado socialmente en virtud de los hechos y situaciones que se reportan por los diferentes medios locales. El descrédito, en el que pueden caer personajes famosas o instituciones reconocidas es un fenómeno que está a vuelta de la esquina.

El reto entonces está, en adoptar posturas que hilvanen el ser y el deber ser en un continuo proceso de credibilidad social, no exento, por su carácter humano, de caer en una u otra trampa ética, pero dispuesto a reconocer que las segundas oportunidades, siempre son una vía de crecimiento social y una alternativa para posible resolución de conflictos. Para mediadores profesionales e internacionales el gran reto de los conflictos arraigados, es llegar a la mesa de negociaciones y superar, de esta manera el descrédito social.

CUARTA FACETA: LA DILACIÓN

La postergación, es sin duda alguna una de las herramientas más ingeniosas que ha usado la sociedad para aplazar decisiones importantes. Es el arma más versátil usada para dejar que las aguas bajen, asumiendo

⁹ Ruiz Jaime: *Elementos para una teoría del conflicto*. Centro de Estudios de Opinión. Antioquia. Universidad de Antioquia. s/f

do que vivimos en una sociedad a veces olvidadiza y un poco desconectada de los avatares históricos del momento actual.

La dilación va de la mano con los conflictos arraigados, de hecho un tipo de conflictividad de larga data, se tiene que haber apropiado, obligatoriamente, de un grupo importante de herramientas dilatorias, que permitan el mantenimiento en el tiempo y en el espacio de un determinado conflicto.

Evidentemente que la dilación trae consecuencias no sólo económicas, sino también de orden ético y moral. Un trabajador de cualquier esfera social, al no ver satisfechos sus requerimientos laborales, trabajará bajo un estado de letargo producto de insatisfacciones acumuladas que menoscaban su capacidad laboral. Ante este señalamiento queda claro que, la dilación en lo que respecta a la resolución de un determinado conflicto tiene un costo muy alto, en tanto que atenta contra la motivación humana y la capacidad de respuesta laboral ante exigencias sociales.

La dilación se ha convertido en una gran estrategia de persuasión que sólo problematiza más el conflicto. A propósito del tema de la dilación Liliana Jabif (2004) aclara lo que sigue:

Suele ocurrir que algunos conflictos sean tan espinosos que cualquier propuesta de solución dé lugar a discusiones interminables o que determinados aspectos de la personalidad de la otra parte dificulten la búsqueda de una solución constructiva. En estas situaciones, muchas veces se espera reunir información y trabajar sobre la relación. Cuando los diplomáticos “congelan” los temas escabrosos y entre tanto siguen manteniendo reuniones, están adoptando la contención como alternativa. El riesgo que implica es la dilación, perpetuándose el tratamiento de temas periféricos para no abordar el conflicto principal. Es preciso mantenerse atento a los cambios (en el contexto, en la relación) y advertir cuándo “migrar” hacia otra alternativa.¹⁰

Lo referido se conecta con la idea de conflicto arraigado, en tanto que los entes enfrentados bajo el estigma de un conflicto tendrán que ajustarse a las diversas estrategias dilatorias que se presenten concertando los mecanismos de diálogo y creando puentes de permitan acceder a un nuevo camino permeado por el consenso y la negociación.

Un elemento importante dentro de la reflexión planteada, es la presencia de un sinnúmero de intereses en juego, lo cual trae como consecuencia un proceso de obstrucción, esto lo explica claramente Carlos Murro cuando aclara que “Un tercer factor que entorpece la negociación es que, como consecuencia de la dilación del conflicto lo que predomina son los apasionamientos, el estancamiento en actitudes pasionales y confrontativas y la negociación a una salida cooperativa”¹¹

Barnizados por aspectos negativos, los conflictos se arraigan y enquistan salvajemente, llegando a convertirse en situaciones crónicas que caen en un espiral vicioso de empobrecimiento moral y de desgaste de los miembros que han dejado años de su vida y su actividad laboral en mesas del negociaciones que no han dado el fruto esperado.

5.- SOSTENIMIENTO Y MANIPULACIÓN DE LAS EMOCIONES

El tema de la manipulación, como fenómeno influyente y de construcción mediática de noticias o reportes cargados de ardides, es decir artificios creados para impactar en el público, está hoy en efervescencia, nadie duda de su presencia y todo el ámbito social se nutre de él. Hoy día, es frecuente escuchar que existe una continua y permanente manipulación de la verdad. Tal realidad, es construida para crear procesos de arraigamiento, capaces de activar mecanismos de manipulación para lograr mantener un estatus de vigencia social.

¹⁰ Jabif, Liliana: *Manejo de conflictos*. Módulos de formación en competencias para la gestión escolar en contextos de pobreza. 2004. Disponible: www.mineduc.edu.gt/recursoseducativos/descarga/.../conflicto.pdf. Consulta 24 Enero 2013. p.14.

¹¹ Murro, Carlos: *Administración de crisis: cómo negociar bajo presión*. s/f Disponible: www.carlosmurro.com.ar/.../7-administracion-de-crisis-como-negoci.. Consulta 24 Enero 2013. (Consulta Marzo 1, 2013)

Se trata de un entramado novelesco que agrega continuamente, nuevos actores, nuevas crisis y por ende nuevos sentidos conflictuales. En este panorama, complejo desde todo óptica, los medios de comunicación tendrán un rol protagónico y decisivo en lo que respecta al impacto mediático. Los bandos enfrentados tendrán que hacer uso de muchas herramientas comunicativas, para mantener el rol protagónico.

Surge un vínculo social casi latente, una relación sigilosa entre el acontecimiento y la finalidad. Ambos fenómenos se conectan en un continuo proceso de visión laberíntica, donde los simuladamente opuestos, van a tratar de ocupar los espacios asignados a las víctimas. Evidentemente ambas posturas, víctima y victimario suponen la transgresión de los límites. Estos límites se materializan en las diversas construcciones del lenguaje

La manipulación que se describe, se sostiene en la definición de Teun Van Dijk (2006) cuando al referirse a discurso y manipulación, expone lo que sigue:

La manipulación no sólo involucra poder, sino específicamente abuso del poder, es decir, dominación. En términos más específicos, pues, implica el ejercicio de una forma de influencia ilegítima por medio del discurso: los manipuladores hacen que los otros creen y hagan cosas que son favorables para el manipulador y perjudiciales para el manipulado. En un sentido semiótico de la manipulación, esta influencia ilegítima también puede ser ejercida con cuadros, fotos, películas u otros medios. De hecho, muchas formas contemporáneas de manipulación comunicativa, por ejemplo, por los medios de comunicación, son multimodales, tal como es el caso, típicamente, de la propaganda.¹²

En los conflictos arraigados de orden social, los antagonistas se apropian de un conjunto importante de estrategias de manipulación, estas se ven claramente representadas en acciones de calle, testimonios angustiosos, reportes de prensa con información alusiva al evento y las peticiones implícitas. Ambos grupos enfrentados, se escudan y amparan en la ley, apropiándose de un discurso que apela a estatutos reglamentarios, los cuales, con cierta parcialidad, podrán sustentar la realidad construida por un grupo o por otro.

Desde esta perspectiva, el uso de los medios de comunicación juega un rol importante, la presencia de información persuasiva, es vista como una fuerza mediática avasallante, este tipo de comunicación persuasiva es definida por Basanta y Romero (2010) como “un proceso de inducir el comportamiento entre personas en atención a metas colectivas, siempre y cuando ésta sea la intención del mensaje que se ofrece. En efecto, la comunicación persuasiva tiene un impacto en doble dirección, pero se centra en reacciones emocionales favorables o desfavorables”¹³

Este tipo de comunicación se apropia del lenguaje, para construir una realidad fundada desde los propios intereses del grupo, en este ir y venir de manipulaciones mediáticas, no falta el surgimiento de algún tipo de violencia verbal. A propósito del tema analizado, este se vincula con la idea desarrollada por M.P. Quintero alusiva a siete nudos conflictivos de la sociedad venezolana, cuando plantea que:

Esta violencia cotidiana, tanto la que se desarrolla en el ambiente intrafamiliar como la que se despliega en el ámbito escolar, familiar, laboral, comunitario y en los servicios públicos, se ha constituido en una instancia reproductora de prácticas de humillación, descalificación, vejamen, abandono, maltrato e intolerancia, agresiones verbales, psicológicas y físicas, cuyo origen se remonta posiblemente a la estructura social desigual de la época colonial, donde estaban presentes los sistemas de servidumbre y esclavitud.¹⁴

¹² Van Dijk, Teun: *Discurso y manipulación: Discusión teórica y algunas aplicaciones*. En: Rev. Signos, Valparaíso, v. 39, n. 60, 2006. s/p.

¹³ Basanta, Gustavo y Romero, Rosario: *Lineamientos teóricos de la comunicación persuasiva y su relación en la mediación de conflictos organizacionales en universidades nacionales experimentales del estado Zulia*. En: Revista de Ciencias Sociales, Maracaibo, v. 16, n. 1, marzo 2010. s/p.

¹⁴ Quintero, María del Pila.: *Siete nudos conflictivos en la sociedad venezolana ¿Es posible un cambio psico-socio cultural en Venezuela?* En: *Consciencia y Diálogo*. Año 1, N° 1, Enero-diciembre, 2010. p.136.

Al asistir a un conflicto arraigado sobrevienen tres aspectos fundamentales. **El primero** centrado en el hecho de que existe un proceso de inoperancia estratégica, que no ha permitido el surgimiento de acciones contundentes a favor de la resolución del conflicto. Dicha inoperancia pudiera encubrir aspectos relacionados con fuertes estructuras de dominación las cuales contienen pliegues y repliegues a veces inaccesibles para la comprensión del ciudadano común.

En este proceso dilatorio, los enfrentados buscarán la manera de mantener activos sus intereses y de maniobrar un amplio margen de información que les garantice un puesto, dentro del gran entramado mediático. Expone al respecto César Velásquez (2001) que la “omnipresencia de las cámaras en los escenarios conflictivos, tiene también algunos efectos menos positivos (...) y como el número de conflictos sobre los que es preciso informar, no es despreciable, al final el público se acaba acostumbrando a esas escenas terribles, que se convierte en ingrediente cotidiano y rutinario de nuestras sobremesas”.¹⁵

Uno de los efectos sociales que producen los conflictos arraigados, radica en la idea señalada por el investigador citado, cuando alude al acostumbramiento, fenómeno que lleva implícito la figura del descrédito y quizás sea este ingrediente, el que impida el surgimiento de una mesa de negociación, capaz de abrir el diálogo y la interacción a favor de posibles soluciones.

Un segundo aspecto lo constituye la carencia de una mirada transdisciplinaria en lo concerniente a la resolución de los diversos y variados conflictos arraigados que vive la sociedad venezolana, los cuales por su misma complejidad deben ser abordados con una perspectiva holística e interdisciplinaria, capaz de dar respuestas a la ya desproporcionada conflictividad social.

Este planteamiento subyace en la idea de la investigadora citada M.P. Quintero cuando, en el mismo trabajo señalado, esboza una consideración fundamental, para el establecimiento de una posible comprensión de los canales a seguir en lo concerniente a la resolución de los conflictos arraigados. Dicha consideración esboza un aspecto fundamental, para vislumbrar, una luz en esta negatividad concomitante que atraviesa una buena parte de la sociedad venezolana, una posible vía comprensiva que explique la manera en que se pueden abordar los conflictos arraigados o intratables:

La comprensión de la conflictividad social que hemos estado viviendo en los últimos años, nos exige una mirada interdisciplinaria y transdisciplinaria sobre las características históricas, políticas, antropológicas y psicosociales de nuestras sociedades. Debemos reconocer como punto de partida de esa situación conflictiva, el peso de una herencia histórica, que está presente y que se asienta en la base de estos problemas: la herencia colonial y los aspectos negativos que hemos heredado de ella, tales como son: las profundas desigualdades sociales, la dialéctica de la negación del otro y la dialéctica de la exclusión, que están omnipresentes en muchísimos aspectos de nuestra vida cotidiana y que subyacen en la serie de agudos conflictos que estamos viviendo ahora ¹⁶

Ahora bien, la necesidad de plantear una perspectiva transdisciplinaria que incorpore la historia como un eje central, conduce, en el caso de las teorías sobre conflictividad social y mediación, a evaluar con sumo detalle el aspecto de la escala que ha dado lugar al conflicto arraigado. Es así que para plantear una posible solución se deberá, incorporar no sólo equipos de mediadores experimentados, sino también equipos de árbitros, un equilibrador, es decir una suerte de balanza de intereses y por último a curadores o personas especializadas en la restauración de las relaciones afectivas.

Lo señalado, se une al planeamiento de William Ury cuando ofrece una reflexión fundamental: “Como mediadores, podemos ayudar a conciliar los intereses de las partes. Como árbitros, podemos determinar los derechos de cada uno, como equilibradores, podemos ayudar a equilibrar el poder. Y como curadores, contribuimos a reparar las relaciones dañadas” ¹⁷

¹⁵ Velásquez, César: *Información y democracia, en tiempos de conflicto*. En: *Palabra Clave* Nº 4, 2001. p. 32.

¹⁶ Quintero, María del Pilar: Ob. cit. p. 134.

¹⁷ Ury William: Ob. cit. 134.

Se trata entonces de un proceso complejo, que no puede ser percibido como trivial, en tanto que la sociedad clama por soluciones viables, ajustadas a las necesidades e interés del colectivo. En medio de esta inmanente escasez de diálogo y de acuerdos satisfactorios, surge una luz, la cual nos recuerda que *la cultura de la paz activa*, es una vía de acceso a futuros e impostergables cambios.

Un tercer y último planteamiento se centra en la idea de la mediación, ya que un panorama tan permeado de vacíos e irregularidades, requiere de equipos que desarrollen un tipo de intervención social, la cual active mecanismos dialógicos capaces de dar vida a una suerte de negociación social, basada en la reivindicación tanto de lo humano como de lo cultural y laboral.

Se trata de una mediación poderosa constituida desde el sentir de los contrincantes pero ganada, a su vez, para activar mecanismos de paz, donde se valoren aspectos que por el mismo proceso de arraigamiento, han sido relegados a un segundo o quizás tercer plano. Fisher plantea que “dado que el conflicto social es una faceta omnipresente de la experiencia humana, no es sorprendente que la mediación aparezca en todos los niveles del funcionamiento social y, al parecer, en todo tipo de sociedad, pasada o actual”¹⁸

UN EJEMPLO LATENTE DE CONFLICTO ARRAIGADO

En el Estado Mérida- Venezuela, se puede vislumbrar un ejemplo de conflicto arraigado tomando en consideración la relación conflictiva que establece la educación estatal merideña y el ente patronal denominado Dirección Estatal del Poder Popular de Educación, Cultura y Deporte (DEPPECD). Tal conflictividad devela tres aspectos fundamentales, el primero centrada en la idea de que el conflicto laboral se inició en el año 2001, posiblemente antes, y se sostiene en razón de la inminente necesidad de los sindicatos de permanecer dentro del protagonismo social como ejes mediadores a favor de conquistas laborales y como lo plantea Legarralde, “y a su vez, al depender como organización de estas mismas conquistas, se ven impulsadas a sostener estas demandas de manera permanente con independencia de su grado de adhesión u oposición al gobierno de turno”¹⁹.

Una segunda faceta, centrada en una suerte de movilización colectiva reivindicativa que da cuenta de una relación dialógica y comunicativa fracturada que pasa a formar parte de las diversas estratagemas de negociación social, “tendiente, -como lo plantea Alexis Pinilla-, no sólo a la protección de sus derechos laborales, sino a la defensa de la educación como un bien público”²⁰. Una última y necesaria faceta es la que tiene que ver con componentes sociales asociados a la dignificación del magisterio. Es decir que, a las reivindicaciones salariales inherentes al conflicto, se le anexan las relacionadas con la participación social y educativa sustentada en el cumplimiento de mecanismos propuestos en el Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente (REPRODO), el cual garantiza, en buena medida, que el colectivo docente posea un asidero legal sostenido por una aplicación evidente.

Ante la presencia de un conflicto arraigado, el denominado orden social es transgredido continuamente por diversas acciones conflictivas, razón por la cual se puede decir que tales situaciones, además de causar fracturas y desencuentros, afirman un tipo de realidad adherida a ciertas irregularidades y posturas herméticas, de las cuales es imposible desligarse totalmente, pues son ellos los que en definitiva, dan cuenta de lo es la sociedad y más aun de lo que los sujetos aspiran de la comunidad en la que habitan y de la cual se nutren, según una cultura que incide en las acciones y en los modos de pensar del colectivo.

¹⁸ Fisher, Ron: *The Berghof Handbook for Conflict Transformation*. Berghof Research Center for Constructive Conflict Management. 2001.

¹⁹ Legarralde, Martín: *Alta conflictividad y baja gobernabilidad ¿quién gana en este escenario?* En: Informe sobre conflictividad docente y gobernabilidad de los sistemas educativos en América Latina. (2008) Disponible en línea: www.fundacioncepp.org.ar/.../Alta-conflictividad-y-baja-gobernabili.p.2 (Consulta Enero 12, 2013)

²⁰ Pinilla, Alexis: *El magisterio y la movilización social en el contexto educativo a principios del siglo XXI*. En: *Historia y Sociedad* No. 18, Medellín, Colombia, enero-junio de 2010.

Teniendo como escenario un panorama social en el que prevalece un conflicto arraigado, surgen una serie de interrogantes que ponen en tela de juicio, tanto a la educación como a los entes encargados de gestionar los asuntos educativos estatales. Ambos extremos perderán no sólo su prestigio social, asistiendo a un callejón sin salida, en tanto que estos grupos, persistan en mantener una actitud hermética y anti dialógica, lo cual sólo es garantía de más arraigamiento y mayores costos sociales, humanos y grupales.

A MANERA DE CONCLUSIÓN

Una vez realizado el recorrido reflexivo propuesto por este artículo, se establecen tres consideraciones finales, la primera centrada en la idea en que la esencia de los conflictos arraigados además de su persistencia en el tiempo y en el espacio, es la de constituirse como fenómenos con diversos agregados, que hacen complejo su posible espacio de resolución. Sin embargo, en este proceso de unión y bifurcación de elementos constituyentes subyace un profundo panorama de desigualdades e insatisfacciones colectivas.

Se hace mención a la definición de desigualdad planteada por Jorge Arzate:

El cambio social producto de las desigualdades difícilmente puede ser entendido como proceso lineal y determinado de cambio estructural, ya que lo que hay son bucles en donde el conflicto derivado de las desigualdades produce cambios con dirección indeterminada, el conflicto aparece como proceso de deriva social, si a esto se le agrega la incapacidad de los estados y sus respectivas clases políticas para dar solución al conflicto la situación es todavía más indeterminada. Esta situación de “duda”, es tierra fértil para la violencia en todas sus declinaciones.²¹

Son precisamente estas desigualdades, las que construyen y reconstruyen conflictos arraigados que llegan a materializarse en huelgas o acciones violentas, actos sin lugar a dudas muy perjudiciales para el establecimiento de una cultura de la paz.

La segunda consideración establece que, las diferentes lecturas realizadas sobre la mediación y la resolución de conflictos, dejan entrever que la esencia de estos dos fenómenos, radica en la capacidad de reunir a una gran cantidad elementos de orden social, comunicativo, afectivo, dialógico, vivencial, legal y organizacional lo cual sugiere la existencia latente de la interdisciplinariedad. Además, la mediación se impone con una fuerza avasalladora, constituyéndose como el sitio donde se cruzan los límites tradicionales, para dar respuestas oportunas a necesidades complejas que requieren de una atención igualmente sistémica y multiabarcante. La idea del mediador como un sujeto capaz de crear un tercer espacio imparcial, adquiere, según la reflexión planteada, una connotación más amplia y dinámica en la medida en que el proceso de resolución de un conflicto requiere de la intervención oportuna de un grupo clasificado de especialistas, lo cual garantiza que la problemática sea abordada desde sus diferentes aristas y que las posibles soluciones sean el punto de encuentro de un grupo compacto o mediador.

Desde esta óptica, la mediación como técnica, cultura o método de resolución de conflictos, ha pasado a cubrir un gran abanico de situaciones, permeando el campo educativo, cultural, político, laboral, organizacional y otros tantos, así también su esencia y capacidad de respuesta radica en la visión integral de un determinado problema, con lo cual se garantiza no sólo un nivel de análisis complejo sino una valoración justa de los problemas o situaciones conflictivas.

Una sociedad signada por un sistema complejo de relaciones y de fragmentaciones que impiden el establecimiento de normas socialmente compartidas y aceptadas, debe propender al fortalecimiento de mecanismos trans-diciplinarios de diálogo y consenso, partiendo evidentemente de un andamiaje de herramientas

²¹ Arzate, Jorge: Las desigualdades desde una perspectiva de complejidad: Hacia una epistemología teórico normativa del conflicto social. En: *Paz y conflicto*. Nº 2, año, 2009.

comunicativas, mediante las cuales sea posible entender al sujeto, desde su propia individualidad y desde la obligatoriedad social de pertenecer a un grupo activo y efectivo que responda a sus intereses y necesidades.

La tercera y última consideración se funda a partir de la idea de “que es posible un mundo mejor”, esta metáfora se convierte en un ideal social, humano y cultural, aferrado con pertinaz insistencia a la representación de consenso y de unión de ideas con el firme propósito de ver en el sujeto social que siente, vive, padece y protagoniza un momento histórico signado por la idea de mosaico cultural que alimenta la necesidad de explorar nuevas aproximaciones interdisciplinarias ante los grandes dilemas sociales a los que se enfrenta la sociedad.

BIBLIOGRAFÍA

- ALCOVER CARLOS. LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: UNA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL. Capítulo publicado en Gonzalo Quiroga, M. (Dir.) Métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinar (pp. 113-129). Madrid: Dykinson-Servicio de Publicaciones de la URJC. 2006.
- ARZATE JORGE. Las desigualdades desde una perspectiva de complejidad: Hacia una epistemología teórico normativa del conflicto social. Revista Paz y conflicto. N°2 año p.53. 2009.
- BASANTA GUSTAVO Y ROMERO, ROSARIO. *Lineamientos teóricos de la comunicación persuasiva y su relación en la mediación de conflictos organizacionales en universidades nacionales experimentales del estado Zulia*. En: Revista de Ciencias Sociales, Maracaibo, v. 16, n. 1, marzo. 2010.
- BRAVO VÍCTOR. El nacimiento del lector otros ensayos. Caracas. Equinoccio. 2008.
- COSER LEWIS. Las funciones del conflicto social. México. Fondo de Cultura Económica. 1961.
- FISHER RON. (2001) The Berghof Handbook for Conflict Transformation. Berghof Research Center for Constructive Conflict Management. p.2.
- GUIDDENS Anthony: (2001) La tercera vía: la renovación de la socialdemocracia. Madrid. Editorial Taurus.
- JABIF LILIANA. (2004) Manejo de conflictos. Módulos de formación en competencias para la gestión escolar en contextos de pobreza. www.mineduc.edu.gt/recursoseducativos/descarga/.../conflicto.pdf. [Consulta: 7 de febrero de 2013].
- LEGARRALDE MARTÍN. Alta conflictividad y baja gobernabilidad ¿quién gana en este escenario? Informe sobre conflictividad docente y gobernabilidad de los sistemas educativos en América Latina. www.fundacioncepp.org.ar/.../Alta-conflictividad-y-baja-gobernabili. 2008. [Consulta: 11 de abril de 2013].
- MITCHELL CHRISTOPHER. (2002) Conflictos intratables: claves de Tratamiento. Programas Caminos para la paz. Taller sobre Mediación. Regional Antioquía-Choco. <http://www.amauta-international.com/.../ConflictosIntratables.P...> [Consulta: 1 de enero de 2013].
- MURRO CARLOS. Administración de crisis: cómo negociar bajo presión. www.carlosmurro.com.ar/.../7-administracion-de-crisis-como-negocio. s/f. [Consulta: 1 de julio de 2012].
- PINILLA ALEXIS. 2010. El magisterio y la movilización social en el contexto educativo a principios del siglo XXI. Rev. Historia y Sociedad No. 18, Medellín, Colombia, enero-junio de 2010.
- QUINTERO-MONTILLA. María del Pilar. *Siete nudos conflictivos en la sociedad venezolana ¿Es posible un cambio psico-socio cultural en Venezuela?* En: Rev. Consciencia y Diálogo. Año 1, N° 1, Enero-diciembre, 2010.
- RUIZ JAIME. Elementos para una teoría del conflicto. Centro de Estudios de Opinión. Antioquia: Universidad de Antioquia. s/f.
- URY WILLIAM. (2005) Alcanzar la paz. Resolución de conflictos y mediación en la familia, el trabajo y el mundo. Barcelona: Paidós
- VAN DIJK TEUN. *Discurso y manipulación: Discusión teórica y algunas aplicaciones*. En: Signos, Valparaíso, v. 39, n. 60, 2006.
- VELÁSQUEZ CESAR. (2001) Información y democracia, en tiempos de conflicto. En: Palabra Clave. N° 4. 2001.
- VINYAMATA EDWARD. Introducción a la conflictología. Universidad Oberta de Cataluña. (s/f)
- WEHR PAUL. Traducido al español por Leopoldo Artilles (Ensayo basado en el libro de Otomar Bartos y Paul Wehr: Using Conflict Theory, 2002) El manejo del conflicto para construir una sociedad pacífica. Centro para el estudio, prevención y resolución de conflictos (Ceprec). Pontificia Universidad Católica Madre y maestra-recinto Santo Tomas de Aquino). 2002.