

Conflictos comunitarios y acción comunicativa

Por José Osvaldo Dalonso

Docente-Investigador de la Escuela de Comunicación Social - UNR

Las siguientes notas pretenden conformar una reflexión a partir del modelo de acción comunicativa de Jürgen Habermas –desarrollado en el marco de una teoría crítica de la sociedad– en su relación con los conflictos, denominados comunitarios, que se dan en los barrios como producto de la convivencia entre vecinos. Se trata de ver si los sujetos que los protagonizan son potenciales actores comunicativos, capaces de lograr soluciones para sus disputas en base al entendimiento y que permitan la reconstrucción de relaciones sociales a partir del consenso.

De hecho, no puedo ocultar una valoración positiva de los planteos habermasianos al respecto, pese a que como se me señalara "es un autor muy europeo". Como el padre de esa frase no se explayó más, dejo librado a los lectores la interpretación de lo que quiso decirme.

Por otra parte, me interesa aclarar que este trabajo es un desprendimiento de otro, que tuvo como sustento un vasto trabajo empírico –encontrado en una investigación de varios años–, al que en este caso no pienso hacer más que algunas inevitables referencias. Prefiero especular y atenerme a las consecuencias. Antes, daré precisiones sobre algunos conceptos de Habermas.

Para definir el conflicto parto de una definición de Entelman¹. Éste entiende que existe conflicto cuando "dos partes tienen una relación de tal tipo en la que ambas procuran la obtención de objetivos que son, pueden ser o parecen ser para alguna de ellas incompatibles". Con esta caracterización, se presupone que los involucrados actúan en función de sus intereses –cuya disparidad es razón de la disputa–, lo que dificulta su resolución y, frente a lo cual, se intentará oponer una orientación de las acciones desde la cooperación de los involucrados.

El sentido

Una de las principales decisiones conceptuales de Habermas para desarrollar la teoría de la acción comunicativa, en tanto teoría social mediada por el lenguaje, es tomar al sentido como concepto sociológico básico. Este autor entiende al sentido, en primer término, como el significado de una oración o palabra, aunque también reconoce que puede remitir a lo extraverbal.

Luego, explica que el sentido es una expresión simbólica que se encuentra en el contexto situacional de los hablantes y, por lo tanto, es de carácter sociológico, ya que –según señala García Valencia en un artículo sobre los planteos habermasianos– "se rige por unas normas que se estructuran en las acciones de los hablantes, en los símbolos que reproducen la cultura y en las vivencias del actor"².

Así, el sentido aparece en las reglas que orientan las acciones y que hablan de un sujeto que las conoce más allá de que las aplique o no.

Por lo tanto, a diferencia del comportamiento, Habermas entiende que la acción es intencional y, por eso, apunta a comprender su sentido.

"Las ciencias del comportamiento definen su ámbito objetivo de suerte que sólo se permiten descripciones de regularidades empíricas observables e hipótesis nomológicas para la explicación de tales plexos observables, mientras que las ciencias de la acción se ven ante la tarea de describir

¹ Entelman, Remo. Teoría del Conflicto para abogados. Postgrado Asesoría Jurídica de Empresas. Universidad de Buenos Aires. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales.

² García Valencia, Alejandro David. Un acercamiento pragmático a la teoría de la acción comunicativa. Revista de Ciencias Humanas, nro. 19, marzo 1999, Pereira, Colombia. En Internet

objetivaciones dotadas de sentido y analizar conforme a características internas de las reglas conforme a las que han sido producidas", afirma Habermas³.

El acceso a ese sentido no se puede dar a partir de la observación de las acciones, sino a través de los enunciados, entendidos estos como realizaciones particulares de los sujetos, referidos a esas acciones. Por eso, tomo a Ducrot⁴, quien diferencia entre "oración (entidad abstracta susceptible de infinidad de realizaciones particulares) y el enunciado al que define como "cada una de las apariciones de la oración (así la oración remite a lo que los ingleses llaman *type*, y el enunciado al *token*)". Luego, explica que "llama significación a la descripción de una oración y sentido a la de un enunciado.

Esta diferenciación entre oración y enunciado a Ducrot le sirve como una convención para entrar luego a definir presupuestos y sobreentendidos. Estos ayudan a detectar rasgos sobre los autores de esos enunciados que permiten ver si son o no potenciales actores comunicativos.

Precisamente, cuando algunas personas se refieren a los conflictos en los que están involucrados producen enunciados en los que aparecen presupuestos considerados como aquello que proviene de "lo colectivo", que ya es ya sabido y no tiene necesidad de ser dicho. Es lo que está fuera de discusión, sobre lo que no se quiere hacer descansar la argumentación, pese a que en base a esto se orientan acciones que muchas veces dan lugar a disputa.

Cabe preguntarse ¿qué representa dejar fuera de discusión nuestra opinión sobre algunos aspectos, como por ejemplo la opinión que tenemos sobre la Justicia o la Policía, o sobre la otra parte en cuestión? ¿y que consecuencias trae para la resolución de conflictos?

Acción y regla

Para la comprensión del sentido de las acciones, Habermas busca establecer las reglas que lo orientan, que hablan de la relación de los sujetos con el mundo.

El autor alemán señala que acción no es igual al movimiento que se hace para desarrollarla (es una parte de esta) ni a las operaciones, que son la infraestructura de las acciones (cálculos, por ejemplo) y que no tienen autonomía. Por eso, entiende que realizar una acción es seguir reglas –más allá de acatarlas–, por lo que para su comprensión hay que conocer el sentido de éstas.

Habermas distingue entre las reglas que son producto de las generalizaciones empíricas –para tareas técnicas– que orientan la acción instrumental y las reglas de la acción social, que tienden a regular un contexto con el que ya se encuentran, por ejemplo la etiqueta para una cena.

El autor alemán dice que "la aplicación de reglas técnicas exige una actitud objetivante frente al mundo" en el cual el sujeto interviene en forma manipulativa, como si estuviera solo.

Tipos de acciones

En las relaciones del sujeto con el mundo se distinguen las distintas racionalidades que orientan las acciones.

Si bien no hace a los alcances de estas notas profundizar sobre la cuestión de la racionalidad, es importante destacar que Habermas no ve como Theodor Adorno y Max Horkheimer –sus predecesores de la escuela de Frankfurt– la liquidación del sujeto, producto de la racionalidad técnica, sino que opone a ésta la racionalidad comunicativa, la búsqueda del entendimiento antes que el éxito, a partir del diálogo en el que los actores cooperan para coordinar acciones que tiendan a constuir consenso. Los fundadores de la escuela de Frankfurt vaticinaban que todo iba a ser regulado por la racionalidad técnica. En el presente, que los economistas definen conflictos y políticas sociales, sanitarias y educativas, cabe preguntarse si algunos aspectos de la vida pueden ser regulados por otro tipo de racionalidad.

³ Habermas, Jürgen. Teoría de la acción comunicativa: complementos y estudios previos. Ediciones Cátedra, Madrid, 1997. Pág. 234.

⁴ Ducrot, Oswald. Decir y no decir. Presupuestos y sobreentendidos (re-examen). Editorial Anagrama, Barcelona, 1982.

Habermas afirma que "la multitud de conceptos de acción que, casi siempre implícitamente, se emplean en teoría sociológica, pueden reducirse en lo esencial a cuatro conceptos básicos que analíticamente es menester distinguir con cuidado"⁵.

Estos cuatro conceptos son: la acción teleológica, la regulada por normas, la dramática y la comunicativa.

Acción teleológica. Supone un actor, en principio solitario, y que se orienta a la realización de un fin guiado por máximas y basada en una decisión entre alternativas.

Las acciones teleológicas presuponen la relación del sujeto con un solo mundo, el mundo objetivo, por lo que se las puede evaluar por el éxito o fracaso, y por verdadera o falsa conforme a criterios de verdad y eficacia. A partir de la acción teleológica, se constituye un modelo estratégico, que se encuentra en el centro de la teoría filosófica de la acción y que si bien contempla la maximización de las utilidades –especialmente en base a criterios de eficacia– reconoce la existencia de otro.

En la acción estratégica se busca influir sobre las decisiones de otros actores y lograr el éxito propio. Sólo existe cooperación en tanto ésta entre dentro de su cálculo egocéntrico de utilidad.

Acción regulada por normas. Se da entre los integrantes de un grupo social, quienes en su actuar se guían según valores comunes. Las normas se aprenden, se respetan –hay una expectativa de comportamiento conforme a ellas– y expresan la forma en que realmente se entiende el grupo.

La acción regulada por normas presupone dos mundos, el objetivo y el social al que pertenece el sujeto portador de un rol.

Si la acción se ajusta a la norma, es legítima y presupone que el sujeto puede distinguir los componentes fácticos –derivados de su relación con el mundo objetivo y los normativos.

La acción dramática. No se trata de un comportamiento espontáneo, sino una representación ante un público, que está montada sobre una acción teleológica. El actor presupone un mundo objetivo y un mundo subjetivo. Sobre este punto se podría observar la mediatización de algunos conflictos –comunitarios o laborales– y poner bajo sospecha la actitud de los involucrados. En ese sentido, cabe preguntarse si, por ejemplo, al forzar la presencia de las cámaras se busca el consenso –y actúan en base a una racionalidad comunicativa– o por el contrario se representa hasta la sobreactuación: como aquel que se encadena, porque la grúa le quiso llevar el auto en infracción en la vía pública.

La acción comunicativa

La acción comunicativa presupone dos sujetos capaces de lenguaje y acción que buscan entenderse mediante actos de habla para coordinar de común acuerdo sus interpretaciones y acciones.

Como ya señalaré, el trasfondo de la acción comunicativa es el mundo de la vida, integrado por creencias, que integran los mundos objetivo, subjetivo y social.

"Sólo el concepto de acción comunicativa presupone el lenguaje como un medio de entendimiento sin más abreviaturas, en que hablantes y oyentes se refieren, desde el horizonte preinterpretado que su mundo de la vida representa, simultáneamente a algo en el mundo objetivo, en el mundo social y en el mundo subjetivo, para negociar definiciones de la situación que puedan ser compartidas por todos".⁶

Por eso, en la acción comunicativa, a diferencia de la dramática, no se trata de representar a otros la propia subjetividad, sino de lograr una interacción con al menos otra persona, para coordinar planes y actos. Al mismo tiempo, es un modelo de interpretación orientado a construir situaciones que proporcionen consenso.

Con el desarrollo del modelo de acción comunicativa Habermas busca recuperar un espacio público en el que los sujetos definan reglas de convivencia a partir de la cooperación y la toma de decisiones en forma conjunta.

Sistema y mundo de la vida

⁵ Habermas, Jürgen. Teoría de la acción comunicativa, I. Editorial Taurus, Madrid, 1999. Pág. 122.

⁶ Habermas, ibídem. Págs. 137/8

Los distintos tipos de acción que reconoce Habermas se diferencian, entre otros aspectos, por la relación entre los sujetos y el mundo, y –según este autor– el trasfondo de la acción comunicativa es lo que él llama el mundo de la vida.

Habermas divide a la sociedad en el **sistema**, que incluye los aspectos del dinero, la lógica de la acumulación de capital, la racionalidad burocrática, lo económico administrativo, y **el mundo de la vida**, el lugar donde interactúan los hablantes, el mundo de la vida cotidiana.

El **mundo de la vida**, según el alemán, es el trasfondo de la acción comunicativa, el que le provee de los recursos –un saber colectivo que conecta los mundos objetivo, social y subjetivo– para el actuar comunicativo y que no está a disposición de los sujetos, sino que está implícito. Así, las acciones comunicativas permiten la socialización de los individuos y, a través de la comprensión, engrosan el mundo de la vida, lo que deriva en la socialización del individuo.

En cambio, el **sistema** deriva del **mundo de la vida**, a partir de la diferenciación de leyes, reglamentos, instituciones –la educación, la salud, la política, la legislación, el aparato judicial–, que se constituyen y organizan a partir de la razón instrumental.

En su crítica a la sociedad moderna, señala que el marco institucional de la acción comunicativa queda subsumido por los sistemas de acción racional con arreglo a fines (la acción estratégica), donde el sujeto actúa orientado por sus propios intereses.

A ese proceso lo denomina, colonización del mundo de la vida y destaca que en él se sustituyen los espacios de la solidaridad y cooperación, por aquellos donde se opera en base a criterios de eficacia, a partir de acciones estratégicas.

Como ejemplo, en la Argentina decisiones fundamentales –en las que se imponen los criterios de eficacia– como los cambios en el sistema previsional o la desregulación de la salud se debieron tomar, a través del decreto presidencial –pese a que después la Justicia las frenó– ya que fue imposible hacerlo en base al consenso.

Así, se pretende transformar lo político y lo social en cuestiones técnicas, para que no sean objeto de discusión pública, sino de expertos quienes toman decisiones sólo en relación con el mundo objetivo, al que sólo se accede a través de la experiencia científica. Es imposible discutirle a los funcionarios, en especial a los economistas, porque de inmediato sacan los números y exponen detalles del presupuesto o explican cómo operan los mercados y los inversores.

“La discusión pública sin restricciones y sin coacciones, sobre la adecuación y deseabilidad de los principios y normas orientadoras de la acción, a la luz de las condiciones socioculturales del progreso de los subsistemas de acción racional con respecto a fines, una comunicación de este tipo a todos los niveles de los procesos políticos, y de los otra vez repolitizados, de formación de la voluntad colectiva, es el único en el que es posible algo así como «racionalización»”, dice Habermas⁷ con la intención de demostrar que la racionalidad no empieza y termina en la ciencia y la técnica, que se han impuesto como modo único de razón, pese a que no han resuelto todos los problemas de la sociedad.

Por eso, propicia, como una meta que las personas actúen en cooperación, partiendo de la buena fe de los hablantes, de la comprensión y entendimiento de las actitudes y símbolos de los mismos, buscando finalmente el consenso.

Por otra parte, Habermas considera como "fuentes potenciales de conflicto" a las necesidades que quedan en la periferia del ámbito de la acción estatal, ya que "están alejadas del conflicto central que se mantiene en estado latente, y por eso no se les da prioridad en los procedimientos de prevención de riesgos". ¿Por qué sucede esto según el autor? Porque en el ámbito estatal la racionalidad técnica impone un dominio que no se cuestiona y disimula el conflicto, pero que en otros ámbitos por una intervención estatal desigual y desequilibrada genera "genera ámbitos retrasados en lo que al desarrollo se refiere, con las consiguientes tensiones que nacen de las disparidades así creadas"⁸. Así, puede suponerse que muchos conflictos comunitarios, nuestra materia de estudio, se producen entre otras razones por ser espacios donde el Estado desertó y no presta de manera "eficiente" servicios

⁷ Habermas, Jürgen. Ciencia y técnica como 'ideología', Madrid, Tecnos, 1984. Pág. 37.

⁸ Habermas. *Ibidem*. Pág. 92

básicos, lo que puede dar lugar a disputas. Esto se pone de manifiesto al escuchar a los vecinos de cualquier barrio, quienes en casos puntuales cuestionan la eficacia de la Policía y de la Justicia o la ausencia de funcionarios –en especial locales, por la incumbencia– a la hora de encontrar respuestas a sus reclamos.

Respecto al mencionado proceso de colonización del mundo de la vida, por ese ordenamiento sistémico de la sociedad, Habermas plantea la posibilidad de que existan ámbitos resistentes, cuyo núcleo es el espacio público de la comunicación.

Claro que también podemos preguntarnos si el ámbito comunitario resiste al ordenamiento sistémico, o bien como –dije antes– tiene zonas de las que desertó el Estado, afirmación esta que quizás se condice más con la realidad de los países latinoamericanos. Pero, más allá de estas dos posibilidades sobre las que no objeto de este trabajo profundizar, la idea es ver si en ese espacio son posibles las acciones en base al entendimiento y la cooperación.

El problema es cómo proponer otro modelo de racionalidad –basado en la solidaridad– a uno que se impone y que ha garantizado más riqueza a algunos, mejores servicios y posibles fuentes de trabajo, en un contexto recesivo y de crisis económica.

Uno de los típicos conflictos comunitarios es el derivado por presuntas actividades contaminantes –que afectan a la salud de los vecinos– de una empresa radicada en el lugar.

Por lo general, lo primero que se hace o se propone hacer es un estudio "científico" del presunto producto contaminante, que deriva en un informe ilegible, irrefutable y cuyos autores son desconocidos. Si los niveles son tolerables (en base a parámetros de tolerancia fijados por el experto que diseñó ese estudio), hay que aceptarlo, con lo que se impone esto de que el saber científico es indiscutible, y así lo aceptan los propios involucrados.

En caso de que el informe demuestre que supera los límites de la tolerancia, aparece otras razones a favor de los contaminadores: se cierra una fábrica, se pierden puestos de trabajo. Sabido es que la actividad económica no se puede detener.

La validez del estudio y la negativa a frenar una actividad económica, pese a sus efectos nocivos, son dos presupuestos que tienen incorporados los sujetos involucrados en los conflictos –inclusive los perjudicados– y que limitan las posibilidades de entendimiento. Por lo general, en estos casos se impone aquel que tiene más fuerza, obviamente el empresario.

Sobre este punto Habermas señala que para el entendimiento es necesario una simetría entre los sujetos involucrados, que es imposible lograr entre empresas y vecinos, ni entre agencias del Estado y vecinos.

Muchas veces, se presume que hay acuerdo en base al consenso, pero habría que preguntarse si en verdad el pacto se logra como una concesión de quien tiene más poder hasta donde sus intereses se lo permiten, lo que denotaría otra racionalidad de las acciones desarrolladas. La perdurabilidad de lo acordado y las mejoras en las relaciones entre las partes que generen, pueden ser una prueba de que se construyó consenso.

Por el contrario, la reaparición del conflicto mostrará que lo que en verdad existe es un choque de intereses. Como ejemplo de esto, vemos como el conflicto que se genera por el reclamo de puestos temporales de trabajo siempre retorna, por lo general porque la parte que cedió –en este caso concedió puestos de trabajo– hasta donde sus intereses se lo permitieron, no cumple en base a su posición de fuerza, expresada en el manejo de los fondos públicos.

El consenso perdido

El hecho de que a través de las acciones comunicativas se socialicen los individuos pone de manifiesto que la racionalidad que estas conllevan no se agota en una acción, sino en la búsqueda de pautas de convivencia, que incluyen la interacción como un hecho cotidiano, el respeto de las opiniones ajenas y la defensa racional de las posiciones personales.

En ese sentido, un dirigente vecinalista del norte rosarino, pese a reconocer las limitaciones de la institución a la que pertenece, propicia su intervención en las disputas entre las personas que viven en su barrio y lo justifica de esta manera: "Lo hacemos, por amor, digamos, a la reconstrucción de la República Perdida, desde la base, porque no hay nadie que lo haga a nivel político partidario, digo la República Perdida, porque es el nombre de una película (de 1983, previa a las elecciones generales que marcaron el retorno a la democracia en la Argentina, tras más de 7 años de dictadura militar). Algo así como que la democracia se reconstruye a partir de todas estas pequeñas cosas. Que estamos en larga espera y no porque queremos figurar como grandes políticos, nadie está en esto. Lo que sí queremos es solucionar nuestros problemas como ciudadanos en la vida cotidiana, en la vida común, en el primer germen de democracia que debería ser la vecinal". Luego, agrega: "Solucionar todos esos problemas hace que nos encontremos con el prójimo que tenemos al lado".

De este modo, reconoce una racionalidad distinta para las acciones, orientada al consenso y no al logro de los intereses, y que desde el ámbito del barrio y de la vecinal se puede contribuir a la recuperación de la democracia.

Alimenta este razonamiento, el hecho de que por lo general los vecinos ven al barrio como una comunidad de intereses, como un espacio de interacción comunicativa. Por eso, buscan diferenciarse de los habitantes de otras vecindades.

En un trabajo que precedió a éste, señalé que los sujetos narran sus conflictos desde su propio barrio y "al hacerlo, definen su pertenencia a un territorio reconocido, tanto por su geografía como por las relaciones que se dan en su interior" y que además "acentúan esos rasgos si la otra parte (de la disputa) es externa a ese ámbito, condición que se destaca como causante del conflicto"⁹.

Así, los del barrio son vistos como pares, persona con las que los problemas "se solucionan hablando", es decir sólo con ellos es posible resolver conflictos en base a la cooperación.

"De esta manera, el barrio representa para sus habitantes una comunidad de intereses, condición que se pone de manifiesto en el momento de reclamar ante empresas prestadoras de servicios públicos o en las estrategias para acceder a la ayuda oficial. En este último caso, los vecinos no tienen inconveniente en asegurar que (sólo) piden para su barrio"¹⁰. La comunidad de intereses se extingue en la frontera con el otro barrio. Con los habitantes de éste surgen los conflictos y la interacción es con arreglo a fines.

En el informe mencionado se señalaba que la separación de los barrios, en este caso Travesía y Arroyito, era "producto de un modelo de desarrollo urbano que tiende a desarticular comunidades de intereses, lo que debilita la capacidad organizativa de los grupos y su posibilidad de desarrollar acciones políticas" y se reforzaba este razonamiento señalando que "los mismos sujetos que evidencian su orgullo por pertenecer a un barrio, lamentan que a la hora de expresar sus demandas no estén unidos a los de la otra zona"¹¹.

Desde la perspectiva habermasiana se podría pensar que es otra manifestación más de la colonización del sistema al mundo de la vida, mediante la imposición de determinada racionalidad a la convivencia, a partir de cierto modelo de desarrollo urbano. Fue una obra pública la que dividió a Arroyito de Travesía. ¿Fue un hecho deliberado?

En Habermas, la idea de la colonización del mundo de la vida presupone que las relaciones en base al consenso se han perdido, por lo que –se deduce– la misión entonces es recuperarlo. Ahora, también es válido plantearse si ese consenso alguna vez existió. Vuelvo a lo que me dijo una persona: "Habermas es muy europeo".

⁹ Dalonso, José Osvaldo. Identidades barriales y conflictos comunitarios. En Anuario del Departamento de Ciencias de la Comunicación, Volumen 5, año 1999/2000). Pág. 240

¹⁰ Dalonso. Ibidem. Pág. 241

¹¹ Dalonso. Ibidem. Pág. 241.

El autor alemán señala que "la acción estratégica puede entenderse como caso límite de la acción comunicativa, que se presenta cuando entre los actores queda rota como medio de aseguramiento del consenso la comunicación en medio del lenguaje ordinario y cada uno adopta frente al otro una actitud objetivante".

Desde esta perspectiva la manifestación del conflicto puede verse como el momento en que se rompió el consenso y cuando los sujetos dejaron de actuar en base al entendimiento y la cooperación.

Así lo expresan algunos habitantes de Arroyito, quienes consideran que en el pasado no había conflictos, y que estos comenzaron cuando se dividió el barrio y, por lo tanto, desapareció esa comunidad de intereses.

A partir de allí, las acciones se orientan en base a fines y se objetiva al otro. Objetivar significa negarlo como sujeto, esto es por ejemplo el fundamento de la aplicación a rajatabla de la ley (se hace una denuncia y se pide la sanción para el denunciado) o bien, en casos extremos de la resolución violenta de los conflictos. Al mismo tiempo, la persistencia de este tipo de acciones construye una rivalidad, cuyo soporte es el desconocimiento del otro, que se agudiza con el tiempo. Frente a esto, es difícil pensar en la coordinación de acciones en base a la cooperación entre habitantes de zonas que se ven como antagónicas.

El entendimiento

En el modelo de acción comunicativa, Habermas señala que el lenguaje es acción e interpretación y, en ese sentido, le asigna la función del promover acuerdos –a partir del conocimiento del otro y de la comunicación entre las partes– entre las personas y hacerlos compatibles con su comunidad lingüística.

"Dos sujetos que se reconocen como tales recíprocamente, tienen que verse como idénticos el uno al otro en la medida en que ambos adoptan la posición de sujetos; tienen que subsumirse en cada caso a sí y al otro bajo la misma categoría. Pero simultáneamente la relación de reciprocidad del reconocimiento exige también la no-identidad de uno y otro: ambos tienen incluso que afirmar su absoluta diversidad, pues ser sujeto comporta una individuación"¹².

Para el autor, este entendimiento permite coordinar acciones, con lo cual se refuerza la idea de la intencionalidad de estas y su orientación a través de normas que se generan en plexos de sentido que reproducen simbólicamente el mundo de la vida y, de este modo, contribuyen a la socialización del sujeto. Al reproducirse se expande en detrimento del sistema, cuya racionalidad genera acciones estratégicas.

¿De dónde sacan la fuerza los actos de habla para coordinar la acción? "La cuestión es de dónde toman los actos de habla su fuerza de coordinar la acción, cuando esa autoridad, a diferencia de lo que ocurre en el caso de los actos de habla institucionalmente ligados, no la reciben directamente de la validez social de las normas o, como ocurre en el caso de las manifestaciones imperativas de voluntad, la deben a un potencial de sanción del que contingentemente se dispone"¹³.

Según Habermas el entendimiento entre las personas tiene tres dimensiones: 1) cognitiva, en la que la rectitud de una propuesta puede ser probada objetivamente; 2) moral, donde las propuestas se realizan sobre la base de normas establecidas y, 3) psicológica, donde las afirmaciones son valores por la persona a partir de sus circunstancias internas. De ello se deduce que la manipulación y el engaño son vistos como "estructuras de comunicación distorsionadas" y propias de quienes actúan sólo en función de sus intereses.

La coordinación de acciones comienza cuando los participantes reconocen recíprocamente las pretensiones de validez y funciona de la siguiente manera: "Un hablante hace valer una pretensión de validez susceptible de crítica al referirse con su emisión a lo menos a un mundo y hace uso de la

¹² Habermas, Jürgen. Teoría de la acción comunicativa: complementos y estudios previos. Pág. 72.

¹³ Habermas, Jürgen. Teoría de la acción comunicativa: complementos y estudios previos. Pág. 500.

circunstancia de que tal relación entre actor y mundo es accesible en principio a un enjuiciamiento objetivo para desafiar a su prójimo a una toma de postura racionalmente motivada"¹⁴.

Luego, Habermas explica que un actor que se orienta al entendimiento ha de entablar implícitamente con su emisión tres pretensiones de validez: la de que el enunciado es verdadero, que es la vinculación con el mundo objetivo; de que la acción pretendida es correcta por referencia a un contexto normativo vigente, que es la relación con el mundo social; y, la relación con el mundo subjetivo, que es la pretensión de que está expresando su intención, a diferencia de la acción dramática donde representa para otros.

En la acción comunicativa "los hablantes integran un sistema los tres conceptos de mundo que en los otros tipos de acción aparecen en solitario o en parejas, y presuponen ese sistema como un marco de interpretación que todos comparten, dentro del cual pueden llegar a entenderse"¹⁵.

En ese sentido, cabe preguntarse si los sujetos involucrados en conflictos comunitarios integran esos tres conceptos de mundo, o bien están más vinculados a sus fines (el mundo objetivo) o a sus normas.

Una buena manera de indagar al respecto es observar si reconocen las pretensiones de validez de los argumentos ajenos, o bien si se apegan a sus presupuestos –entre ellos la imagen que tienen del "otro"–, entendidos esto como lo que está fuera de discusión y limitan las posibilidades de entendimiento.

Además, suele suceder que ante el planteo del conflicto que hace una de las partes, la otra lo niega, lo que representa un rechazo tácito a la primera condición de validez establecida por Habermas, respecto a los enunciados.

Esto se da, por ejemplo, en el caso de disputas generadas a partir de la actividad de los locales de diversión nocturna, cuyos propietarios no responden a los reclamos que se les hacen por los ruidos y otras molestias que ocasionan, lo que deriva en incidentes o en denuncias policiales.

Con esas "soluciones" es imposible construir relaciones estables, condición necesaria para las acciones comunicativas, y los sujetos no son capaces de interpretar las acciones del otro.

Para Habermas, "la tarea de interpretación consiste en incluir en la propia interpretación que se hace de la situación al otro, de suerte que en la versión revisada de «su» mundo externo y «mi» mundo externo, sobre el transfondo de «nuestro» mundo de vida, queden relativizados en función de «el mundo» y las definiciones de la situación antes dispares se puedan hacer coincidir suficientemente".

No obstante, aclara que eso "no significa que las interpretaciones tengan que conducir en todo caso e incluso normalmente a una asignación estable y unívocamente diferenciada. La estabilidad y la univocidad son más bien la excepción en la práctica comunicativa cotidiana".

La búsqueda de un garante

Con referencia a la poca estabilidad de acuerdos, presuntamente logrados en base al diálogo, es común que se reclame a alguien que garantice el cumplimiento de un posible pacto, para que sea perdurable y ante el temor de que la otra parte no lo respete.

Por eso, se puede pensar que eventuales arreglos no cumplidos marcan: a) una disociación entre el decir y el hacer, que no se condice con los planteos del modelo de acción comunicativa; b) presuponen que se hicieron teniendo como objetivo intereses propios (en base a acciones estratégicas) y no a partir de la cooperación, y que esos intereses ya no pueden conciliarse; c) por lo que, no permitirán construir reglas para relaciones cotidianas basadas en el consenso y sólo se limitarán a dar respuesta al hecho puntual.

Frente a esto vuelvo a plantear el interrogante respecto a si se puede resolver un conflicto puntual en base a la cooperación y la solidaridad en un contexto donde la interacción se da a partir del poder y del dinero.

¹⁴ Habermas. *Ibidem*. Pág. 501.

¹⁵ Habermas. *Teoría de la acción comunicativa*, I. Pág. 143..

Algunos sujetos involucrados en conflictos manifiestan la demanda a un tercero para que intervenga como garante de un eventual acuerdo o que lo legitime. Por lo general se alude a funcionarios locales competentes en el tema, fuerzas de seguridad o la Justicia.

Sobre este punto, vale preguntarse: ¿Son potenciales actores comunicativos aquellos que no confían en el otro? ¿Esa demanda de un presunto garante no abre más el juego a la intervención del sistema social, a la colonización del mundo de la vida? Es decir, a que la Justicia o la Policía impongan su lógica.

Lo señalado me permite volver a algo ya señalado en trabajos anteriores: el papel atribuido a terceros que intervienen en el conflicto. Pero en este caso me interesa ver a estos terceros en cuando a sus condiciones de favorecer soluciones estables en base al consenso.

La queja y la coacción

Muchas personas involucradas en conflictos ponen de manifiesto su situación a través de la protesta, que en los últimos tiempos ha tenido como escenario principal los medios masivos, lo que excluyo de los alcances de estas notas, tal vez porque mucho se ha escrito al respecto.

Lo que me interesa observar de la queja o protesta –y no restringida al ámbito de los medios– es que a través de ella una parte involucrada en el conflicto procura que, en principio, un tercero escuche las razones que lo llevaron a plantear su problema. Ahora bien, ¿que busca? ¿un interlocutor, alguien que le haga saber al otro que existe un conflicto, o alguien que lo resuelva? ¿o para que le haga saber al otro que tiene una diferencia con él?

Esta queja a veces se traduce en una demanda de intervención a la Policía o a la Justicia para que el que no percibe o niega ser parte de un problema afronte la situación. Si la denuncia es la primera medida que se adopta ante la aparición de una diferencia con otro, puede presumirse la poca predisposición a lograr una solución en base al entendimiento y la inclinación a la aplicación de la ley (la norma). Ahora, si la querrela es posterior a varios intentos –como generalmente sucede– por tratar de que la otra parte se involucra en el problema (y por lo tanto inicie una resolución en base a la cooperación o al menos atienda a los reclamos de quien plantea las diferencias), la concurrencia a las comisarías o a los tribunales puede entenderse como un emplazamiento para que el otro también aporte a la superación del conflicto.

El panorama descrito plantea las dificultades que existen para lograr la resolución de conflictos en base a la cooperación, porque presupone además de la potencial negación de las diferencias del otro, que significa no reconocer las pretensiones de validez de sus enunciados.

Siempre siguiendo el razonamiento de Habermas, una parte puede reconocer la validez del planteo del otro, pero no su rectitud normativa, en el sentido de que si no hay un marco legal que, por ejemplo, sancione ciertas actividades económicas por sus riesgos para el medio ambiente –o que si lo hay no hay fuerza para imponer esa normativa–, se puede seguir llevándola adelante, en base a una relación de poder.

Inclusive, esa relación de poder posibilita el rechazo a intimaciones policiales y judiciales (la apelación a estas), lo que habla a las claras de la racionalidad que orienta las acciones de estos sujetos y de la asimetría existente entre las partes involucradas en el conflicto. Precisamente, la desigualdad entre las partes, es un obstáculo para acuerdos en base a la cooperación y lo que hace que el conflicto persista.

Puede darse que exista simetría entre los involucrados en el conflicto, pero la negación –o el desconocimiento– de las diferencias de una parte, lleva a que la otra acuda a un tercero para que lo emplaze.

Así, se da una situación de coacción que –como bien señala Habermas– se transforma en una traba para lograr el consenso: una parte que emplaza a la otra para que se siente a negociar.

No obstante, no podemos descartar el potencial actor comunicativo que existe en quien emplaza, porque tal vez más que una sanción para el otro lo que pide es que éste lo escuche y se siente a debatir.

De este modo, se propicia la inclusión del otro y con esto se lo reconoce, según Habermas, como sujeto capaz de lenguaje –es decir capaz de comprender y entender– para que se haga solidario y responsable del problema de su semejante, en el cual está involucrado.

Siempre según el razonamiento del autor alemán, así se contribuye a la socialización del individuo con la ampliación de los límites de una comunidad de intereses.

"¿Queremos que el intendente venga y vea esto?", dicen vecinos, en los conflictos comunitarios que se dan entre habitantes de un barrio y alguna agencia estatal, en este caso municipal. ¿Qué subyace en esta expresión? Una de las posibilidades es que se la necesidad de que el intendente –o funcionarios competentes– se sienten a conversar y de este modo cumplan con el primer requisito para el diálogo: reconocer las pretensiones de validez de los enunciados del otro.

En estos casos, lo vemos por la televisión concurre un funcionario (responsable de controlar la prestación de un servicio, o de la asignación de la ayuda social, o de garantizar la seguridad) quien explica las razones por las cuales la administración no puede dar respuesta, casi siempre presupuestarias, con lo cual se impone su criterio de eficacia –que es lo que impera en el Estado–, que minimiza las pretensiones de validez de los enunciados de una de las partes. Como ya dije, a veces hacen concesiones para calmar los ánimos (una acción estratégica por donde la mire), que no resuelven el conflicto, sino que lo deja latente.

En rigor, lo que se evidencia en estas intervenciones es la ya mencionada asimetría entre las partes involucrada y el ejercicio del poder de una de ellas orientado por criterios de eficacia administrativa y no la búsqueda de soluciones legitimadas a través del consenso.

Los terceros

Una lectura algo escéptica de la decisión de acudir a terceros podría consistir en considerar que los propios sujetos reclaman la mencionada colonización del mundo de la vida. Esto se da cuando las partes asumen su imposibilidad de sentarse con el otro y eligen a la Justicia como institución que de una solución al problema.

Pese a ello, algunos involucrados en disputas comunitarias consideran que ir a los tribunales (es decir, ir en busca de esa "colonización") representa caer en una trama de trámites complejos y costos, máxime si se trata de disputas menores, las que también son desatendidas las dependencias policiales. "No hay patrulleros, no tengo efectivos", es lo que dicen que le dicen los policías a quienes van a pedir la intervención.

Así, tanto como se les pide intervención, se niega capacidad a estas instituciones para resolver sus problemas, con lo que se refuerza lo planteado en el ya citado trabajo anterior sobre conflictos comunitarios "la intervención de terceros en los conflictos no es garantía de solución y, en algunos casos, puede conducir a un agravamiento de la rivalidad"¹⁶, ya sea por acción (generalmente una sanción a una de las partes) o por omisión, al dejar librado a quien reclama a buscar soluciones por sus propios medios.

Voluntad, comprensión y unión

"Existe una voluntad de los vecinos de resolver pacíficamente sus controversias", señala un vecinalista que admite las limitaciones de su vecinal: falta de poder para garantizar acuerdos, creciente falta de participación de la gente, entre otros.

"Si la gente fuera más unida", dice otra entrevistada, pese a que en esta expresión subyace la idea de que hay quienes buscan la unidad y quienes no. "Yo pienso que si están todos viviendo en la misma comunidad o en el mismo barrio, tienen que ser todos iguales, y no tirar para uno", agrega.

Finalmente, la comprensión: "Lo que pasa es que con el ritmo de vida que llevan los dos (los de su barrio y los del otro con el que existe una rivalidad) son iguales. Yo a lo mejor digo, los de mi barrio son

¹⁶ Dalonso. Pág. 242.

bárbaros. No, pero también, cuando le buscan de hacer problemas reacciones como cualquier otra persona".

Estos tres valores expresados en el subtítulo y en las frases que le siguen pueden considerarse las bases de posibles relaciones basadas en la cooperación y la solidaridad, y cuyo fin sea la construcción del consenso. Pese a que cada una de ellas incluye una contradicción que inclina la balanza hacia el otro lado.

Qué problema.

Notas y referencias:

Dalonso, José Osvaldo. Identidades barriales y conflictos comunitarios (en Anuario del Departamento de Ciencias de la Comunicación, Volumen 5, año 1999/2000).

Ducrot, Oswald. Decir y no decir. Presupuestos y sobreentendidos (re-examen). Editorial Anagrama, Barcelona, 1982

García Valencia, Alejandro David. Un acercamiento pragmático a la teoría de la acción comunicativa. Revista de Ciencias Humanas, nro. 19, marzo 1999, Pereyra, Colombia. En internet.

Guisasola, Marisa. Apuntes sobre el conflicto comunitario. En Anuario del Departamento de Ciencias de la Comunicación. Año 1997/98. Volumen 3.

Habermas, Jürgen. Ciencia y técnica como ideología. Editorial Taurus, 1984.

Habermas, Jürgen. Teoría de la acción comunicativa, I. Editorial Taurus, Madrid, 1999.

Habermas, Jürgen. Teoría de la acción comunicativa: complementos y estudios previos. Ediciones Cátedra, Madrid, 1997.