

## ALGUNAS REFLEXIONES TEORICAS SOBRE LA PERSPECTIVA COMUNICACIONAL EN EL ABORDAJE DE CONFLICTOS

Susana Frutos

Profesora de Metodología de la Investigación en Comunicación

El surgimiento de distintos métodos alternativos de resolución de conflictos en muchos países ha sido difundido por las instituciones académicas o del estado empeñadas en su promoción como una consecuencia de la alta burocratización de la justicia y del modelo de reglamentación de los litigios que ella propugna<sup>1</sup>. Se trata de una práctica cuya relevancia puede atribuirse también a la cantidad de actores potencialmente involucrados en los proyectos en marcha y por la creciente demanda por parte de diferentes tipos de organizaciones e instituciones del orden público y privado. Pero, en realidad, es también un fenómeno que merece ser pensado desde otra óptica y es posible hablar de otras razones para dar cuenta del surgimiento de estas estrategias frente a la conflictualidad de las sociedades. ¿Quién dirime con autoridad frente a las diferencias y qué pasa luego de la imposición desde la legalidad con ciertos conflictos que suelen persistir? En realidad, los conflictos son parte inevitable de la vida social, de modo tal que su regulación parece también inevitable. Es cierto que el aparato judicial de nuestros días no se adapta a la evolución de las sociedades actuales pero a partir de constatar los nuevos vínculos entre

estado y sociedad civil es también probable que más relevante que los desajustes de la institución judicial es la crisis del conjunto de los sistemas de regulación social lo que desemboca en estas experiencias como ocurre también con los nuevos tipos de participación social en general<sup>2</sup>. Las modalidades alternativas de abordaje de los litigios conforman, según algunos autores, una especie de preconformación de nuevos modos de regulación social, en el sentido de una mayor flexibilidad y adaptación a las realidades de cada sociedad. Se trataría, desde estos enfoques, no de un agregado para paliar las carencias de un sistema judicial insuficiente, sino de procesos descentralizados de regulación de conflictos cuya característica central es una mayor implicación por parte de los sujetos en la resolución de los conflictos en que se ven involucrados<sup>3</sup>.

### Un enfoque sociocultural

La cuestión que aparece como necesaria es una primera reflexión sobre la óptica correctiva que subyace en los abordajes de conflictos, es decir, plantearse la existencia de un primer rasgo que distingue el abordaje de lo conflic-

tivo y que conlleva la intención de librarse de él. Este supuesto dificulta la apreciación de lo conflictual en tanto que se instala una perspectiva de eliminación de la tensión que desdibuja los sujetos, cosificando además el objeto conflicto<sup>4</sup>. La necesidad de una perspectiva sociocultural desde la cual pensar el conflicto y su abordaje es la necesidad de inscribir estos procesos en un marco que propicie la comprensión de los hechos. En otras palabras, la necesidad de comprender el conflicto estableciendo una articulación entre las pasiones individuales y la estructura social.

El carácter de los conflictos de distinta índole que pueblan la vida social se vinculan a la cuestión social. Las distintas modalidades con que se muestran hoy los conflictos remiten a la gran variabilidad de las condiciones bajo las cuales los sujetos definen sus intereses y al modo de actuar de acuerdo a la percepción que tienen de ellos. Por otra parte, el impacto de la exclusión social sobre los sujetos conlleva una deconstrucción de la ciudadanía, lo que termina desarticulando el sostén de las identidades personales. En el marco de estas relaciones cada vez más críticas entre lo individual y lo social, se genera un malestar presente también en las instituciones que sostienen esas relaciones. La escuela, la justicia, la vecinal, todos los ámbitos participan de esta tensión favoreciendo gran confusión acerca de los derechos y los proyectos individuales o familiares de los sujetos<sup>5</sup>.

Giddens analiza la diferencia entre conflicto y contradicción remitiendo esta última al orden estructural y los

conflictos a las luchas entre actores o colectivos expresadas en prácticas sociales específicas. Según su teoría, ambas pueden coincidir en ocasiones, en la medida en que la contradicción expresa "fracturas" en la constitución de los sistemas sociales. En el marco de esas rupturas es pensable la recomposición (y también el quiebre) del lazo social, entendido como enlace productor de socialidad. Allí inscribimos los conflictos, aunque se trate de conflictos tan estrechamente ligados a la historia individual como los inscriptos en la familia, la pareja, la amistad, el barrio.

Las categorías para pensar el conflicto que aquí se proponen se vinculan con la consideración de los aspectos estructurales de los cambios sociales de hoy pero también con el pensamiento sobre el desempeño y las disposiciones individuales de los sujetos. Los miedos, por ejemplo, en tanto que constituyen parte de la subjetividad y favorecen el retiro del compromiso solidario, forman parte de muchas construcciones imaginarias relacionadas con la emergencia de conflictos.

Las dificultades para pensar la complejidad de los hechos conflictivos en que se ven involucrados los sujetos dificultan muchas veces la comprensión del punto de vista del sujeto en cada caso, es decir, cómo entiende él esto que desde fuera es nombrado como un conflicto que lo incluye. Más que pretender llegar a la causa del conflicto –lo que sería un punto de vista externo– habría que situarse en la relevancia y el estatuto que cada sujeto le atribuye a las prácticas. Esta búsqueda

de la causa desde la pretensión de neutralidad es lo que se invoca en las propuestas de abordajes alternativos no judiciales de los conflictos. Estos métodos suponen un posible acuerdo en el marco de su propio encuadre, luego de una o varias sesiones pero se trata de prácticas que presentan algunos problemas, entre los que se destacan: (a) la señalada consideración de los conflictos como objetos, sin incluir la subjetividad de las partes (a pesar de pretender buscar los “verdaderos intereses” de éstas); (b) una segunda cuestión que es la escasa consideración de la diversidad en el proceso que se enfrenta (siendo ésta fundamental por el tipo de práctica de que se trata) y (c) en tercer lugar la ausencia de un enfoque que piense la complejidad de los procesos abordados.

La perspectiva acuerdista en la propuesta de estos métodos está muy lejos de una comprensión del fenómeno conflictual desde una mayor amplitud puesto que esa búsqueda del convenio final produce una intención de suprimir los rasgos de los hechos que resultan desagradables. La impronta acuerdista –inscripta, de alguna manera, en los rastros del contractualismo jurídico– dificulta el entendimiento a partir de lo que se rechaza o se minimiza en el decir, pistas que, en realidad, pueden conducir fácilmente a nombrar el problema.

La mediación: un tipo de comunicación

En el caso de la mediación, como método alternativo de resolución de conflictos, estamos en presencia de un

fenómeno de interacción comunicativa, una práctica que ubica en un lugar de relevancia la cuestión del uso de los lenguajes<sup>6</sup>. En ella, se da una producción conjunta entre los sujetos intervinientes en la que se cruzan representaciones acerca del contexto del conflicto mismo.

Los discursos que se exponen en la mediación son “co-producidos”, son producto de acciones de colaboración entre quienes participan. En ellos, se cruzan constantemente representaciones acerca del contexto de la mediación y del conflicto en cuestión. Por lo tanto, el mediador tiene que trabajar necesariamente con una redefinición incesante de los acontecimientos conversacionales que se producen en el marco de la mediación misma.

Por otra parte, esos discursos (el del mediador y de las partes) son actividades condicionadas en gran medida por el contexto y también transformadores de ese contexto. Esto nos da una idea de la importancia del desempeño verbal y no verbal ya que la interacción comunicativa expresa negociaciones permanentes. La mediación, así entendida, será una concatenación de estrategias discursivas frente a la estrategia del otro. El mediador y las partes enuncian su propio discurso y por medio de ellos instalan su subjetividad. Esto significa que son interlocutores constituidos a partir de algo que los señala en un rol determinado: el mediador lo hace a partir del poder ya que desempeña un papel de ayudante en el marco del proceso de la mediación y las

partes se constituyen como tales a partir del deseo, que los mueve a modificar estados de cosas existentes.

Las características más salientes de la situación discursiva de la mediación podrían sintetizarse en los siguientes ítems:

- La institución (Centro de Mediación, institución habilitada, etc.) articula discursos; organiza su público; posee escritos desde los cuales se define; es creadora –en fin– de nuevos espacios de reconocimiento entre los sujetos, desde el consenso.

- La práctica de la mediación es grupal y la privacidad queda abolida en una puesta en común, a pesar del marco de confidencialidad. Se trata de la existencia de una pluralidad de voces, es decir que los discursos son heterogéneos.

- Los discursos de los interlocutores obedecen a tiempos para oír y para escuchar, claramente pautados desde el comienzo y turnos de palabra otorgados en el marco establecido por el mediador.

- Existe una inmediatez entre el diagnóstico de la situación que producen las partes y las propuestas superadoras de la tensión que surgen a lo largo del proceso (sean o no efectivizadas).

En cuanto a la modalidad discursiva, en la mediación predominan las estructuras narrativas. Los sujetos ponen sobre la mesa su lectura de estados anteriores en la relación con la otra parte y las transformaciones de esos estados en otros y otros hasta llegar a la tensión que los convoca en esta instancia. En los procesos de mediación

los intercambios lingüísticos y gestuales entre las partes con el mediador se articulan a menudo en torno a la oposición discurso verdadero/discurso falso pero no es necesario argumentar porque el objetivo no es convencer al otro.

Teniendo como referencia la práctica judicial, podemos establecer algunas comparaciones: los marcadores que caracterizan los discursos del abogado conducen prioritariamente a tres tipos de acciones: predice, aconseja, advierte. En los tres casos, el abogado revela algo. El mediador, en cambio: expone (otorgando un encuadre institucional), refiere (el discurso de los otros) y promueve (la expresión por parte de los otros). Se trata de acciones en las que el mediador facilita acciones por parte de los otros.

#### La búsqueda del consenso

Todo conflicto es un fenómeno que incluye algo que es inviable, es decir, que va un poco más allá de ser una situación o conjunto de situaciones molestas. Sin embargo, para cada sujeto involucrado en él, su postura suele parecer algo viable. Desde su perspectiva, los proyectos, acciones o estados de cosas que conforman el conflicto son viables según una modalidad. Pero, en realidad, en los diálogos tendientes a abordar los conflictos en un marco de búsqueda de consenso<sup>7</sup> lo que se distingue no es tanto la inviabilidad o viabilidad de alguna acción o proyecto sino las proscripciones, las

regulaciones y los controles reconocibles a través de las diversas competencias comunicativas de los sujetos. Es frente a ellas que los sujetos –sujetos de deseo– irrumpen fuera de la regulación: emergen las pasiones<sup>8</sup>.

La modalidad tradicional del abordaje jurídico del conflicto deja su impronta también en los métodos no adversariales, la que se cristaliza en la oposición conflicto/convención, que predomina sobre la oposición conflicto/consenso. La explicitación de estas condiciones implícitas en las propuestas metodológicas de este tipo es necesaria para entender incluso el lugar que se le asigna a prácticas como la mediación en una sociedad como la nuestra. Asimismo, la jerarquización de la relación causa-efecto en los conflictos tratados remite a distinciones simplistas que tampoco permiten abordar la complejidad. En tercer lugar, otra distinción muy frecuente asignada sobre todo a los sujetos en el marco de la práctica de la mediación suele ser la oposición mayor razonabilidad/menor razonabilidad. Frente a ella sería pertinente preguntarse qué es razonable y qué no lo es y con qué criterios es posible formular esta distinción.

En general, la perspectiva acuerdista tiende a proponer la vuelta a un estado de cierto equilibrio previo que, aunque inestable, se sostenga en el tiempo no incluyendo una mirada sobre los sujetos sino sobre el conflicto.

En la mediación, las partes en conflicto se orientarán hacia un entendimiento si se está en presencia de ac-

ción comunicativa, tendiente al consenso<sup>9</sup>. El logro de los objetivos planteados por el método –denominado no adversarial en oposición al clásico litigio del proceso judicial– sólo se podrá alcanzar mediante el consenso obtenido. En este sentido, los aspectos a tener en cuenta en la caracterización de este proceso se vinculan a la disposición de los sujetos frente al mismo: la voluntariedad del procedimiento y la existencia de enunciados que encierren propuestas desde alguna de las partes. El rasgo voluntario de la acción no necesita ser explicado como facilitador de consenso y la existencia de propuestas surge de la práctica dialógica y posibilita el consenso final. Habermas rescata la interacción verbal que conduce al entendimiento y va más allá cuando plantea que en el contenido de un consenso lo relevante son las “condiciones formales” de la obtención del mismo<sup>10</sup>. Entenderse acerca de algo implica un modelo que puede ser el del habla, de allí la importancia de la estrecha relación entre habla y acción planteada en la teoría de la acción comunicativa, que resulta de interés para la comprensión de estas formas de abordar lo conflictual.

En el caso de la mediación, entonces, para que ambas partes enfrenten un proceso encaminado al entendimiento tendrán que desplegar entre ellas un cierto grado de cooperación. La comunicación ocupa en la mediación el lugar de un dispositivo de socialización, siendo un tipo de interacción que tendiendo al consenso facilita un cierto registro de las acciones en un

marco de contextualización otorgado por la impronta fuertemente narrativa de los discursos que la constituyen. Se trata de un registro por parte de los sujetos que implica un hacer reflexivo; la acción comunicativa da cuenta así del marco sociocultural en que se inscribe el conflicto contribuyendo –en cierta medida– a la constitución de procesos de integración social.

Si pensamos el conflicto como situado en prácticas sociales o conformado por ellas mismas, su abordaje desde la mediación se desenvolverá como acción comunicativa tendiente al consenso más que como acción instrumental con arreglo al fin del acuerdo. Las contradicciones presentes en los conflictos serán pensadas como instancias estructurales que pueden tener expresión en ellos<sup>11</sup>. Poder pensar que no siempre coincidirán los conflictos con las contradicciones puede ser de gran utilidad para entender los nuevos modos en que la subjetividad social se constituye mediante los discursos.

#### Notas

1. La tradición estadounidense, por ejemplo, privilegia la formación de abogados en especialidades como la negociación y la mediación desde universidades, como Harvard, o desde el estado como el caso de la Corte del Estado de Virginia. En otras regiones como California se han desarrollado experiencias en la formación de mediadores comunitarios sin ser necesaria la formación previa de grado. En la Comunidad Europea se le está asignando un lugar importante a la mediación como modo de abordar problemáticas sociales diversas. También en este caso las iniciativas están repartidas entre el ámbito académico (por ejemplo la Universidad de Lyon) y los estados (como es el caso de Suiza, España) o instancias de otro nivel como el Parlamento Europeo.
2. El problema ha sido desarrollado en FRUTOS, S.; SCHAPIRA, M. Las clases medias: implicancias de la crisis. Mimeo.(1997)
3. BONAFÉ-SCHMITT, J.P., La mediation en milieu scolaire. Les experiences americaines. CNRS/ Université Lumière. Lyon II.
4. MATZA, D., El proceso de la desviación. Ed. Taurus. Madrid.(1981)
5. ROSANVALLON, P., La nueva cuestión social. Ed. Manantial. Buenos Aires.(1995)
6. Las proposiciones referidas a la comunicación dentro de la mediación complementan la descripción específica de los rasgos dialógicos desarrollada en Frutos, S., El discurso de la mediación, Ed. Juris, Rosario.(1995)
7. HABERMAS, J. Teoría de la acción comunicativa. Tomo I. Ed. Taurus.
8. Esta situación de emergencia fuera de la regulación ha sido abordada con rigurosidad por Matza, D., op.cit., referida a los procesos de desviación.
9. HABERMAS, J., La lógica de las ciencias sociales, Ed. Tecnos, Madrid. (1988)
10. HABERMAS, J., op.cit.(1988).
11. Para la diferencia entre contradicción y conflicto, ver GIDDENS, A., La constitución de la sociedad, Amorrortu, Buenos Aires.(1995).