

Una serie de protestas violentas, especialmente las ocurridas en el sur andino, han evidenciado la ausencia de mecanismos pacíficos de resolución de conflictos que permitan salidas razonables para las partes involucradas. Dichos hechos nos interpelan y nos obligan a pensar creativamente sobre cómo manejar esta clase de situaciones teniendo en cuenta la diversidad racial, cultural y lingüística de nuestro país. Las líneas siguientes ofrecen pistas en esa orientación.

Conflictos sociales y pistas de solución

javier
la rosa calle

Abogado, miembro del equipo de Acceso a la Justicia y Jueces de Paz del IDL.

Cuando hablamos de conflictos sociales hacemos alusión a aquellas situaciones entre dos o más partes en las cuales por lo menos una es una organización que tiene alguna forma de consistencia, sea formal o no. Asimismo, se evidencia un enfrentamiento en torno de un objetivo opuesto que puede tener manifestaciones violentas o no.

Referirse a los conflictos y a la manera de abordarlos en un país democrático significa tener en cuenta que los conflictos sociales no son buenos ni malos en sí, con lo que el problema se presenta cuando estos son manejados inadecuadamente. Asumir esta premisa es importante para entender los aspectos positivos que pueden tener

los conflictos en una sociedad cuando generan una transformación positiva para una o ambas partes. En buena cuenta, más allá de las preferencias, los conflictos han estado y estarán en el desarrollo de la humanidad, por lo cual es importante adiestrarse en su manejo y resolución.

Asimismo, los efectos destructivos del conflicto social pueden impedirse si se adoptan acciones preventivas. Así, si un conflicto es mal manejado, ya sea porque se lo evita, porque no hay la capacidad para abordarlo o porque se recurre a formas impositivas, puede degenerar en violencia con el perjuicio que ello significa.

De ahí la importancia de una atención eficaz y adecuada de los conflictos sociales, que permita una mejora de la participación ciudadana y el respeto de los derechos huma-

nos. Solo en esta medida, la aspiración de una sociedad democrática conducirá ineludiblemente a que los conflictos se resuelvan atendiendo las necesidades reales, motivaciones e intereses de los involucrados, sin que ello implique situaciones inequitativas o excluyentes. Lo cual debería significar un proceso de análisis e identificación de las causas del enfrentamiento, precisando cuáles son las partes involucradas y los diversos roles que pueden asumir, así como distinguir el problema principal de los secundarios y las alternativas que pueden presentarse.

Incapacidad para manejar los conflictos sociales en el Perú

Hablar de conflictos en el país es referirse a ciertas características de la sociedad peruana que muestran desajustes estructurales que alientan una



serie de situaciones conflictivas que varias veces se han tornado inmanejables.

Los bajos índices de desarrollo humano, la exclusión social, el racismo y la desigual distribución de la riqueza son factores potenciadores de situaciones conflictivas. Y si a ello se le agrega la pésima conducción de la clase política o su falta de liderazgo, tendremos un escenario muy explosivo en términos sociales.

Nuestra historia registra innumerables casos en los que el Estado ha sido incapaz de manejar con eficiencia los conflictos sociales, de manera que muchas veces se han producido desenlaces violentos. Un ejemplo reciente ha sido la forma de abordar el conflicto en el departamento de Puno. En tal ocasión, algunos voceros gubernamentales señalaban que la solución pasaba por "restituir el Estado de derecho", sin hacer un esfuerzo por entender lo que causaba los

enfrentamientos y qué otras alternativas existían.

Uno de los aspectos enfatizados por el Informe Final de la Comisión de la Verdad y Reconciliación se refería a cómo desde el Estado se debían promover espacios democráticos donde los ciudadanos se pudiesen expresar mediante el diálogo, buscando soluciones de mutuo beneficio.

Ausencia de mecanismos de resolución de conflictos

Cuando nos referimos a la resolución de conflictos queremos decir que estos deben terminar gracias a la aplicación de métodos analíticos que se dirigen a la raíz del problema. En principio se trata de buscar un resultado aceptado por las partes, y que sea una solución permanente¹.

Promover una solución a través de la resolución de conflictos debería significar tomar en cuenta el proceso, la

comunicación, las percepciones y la forma como interactúan las partes enfrentadas.

Cuánto de lo señalado se hace así por las instancias existentes en el país, llamadas a intermediar cuando se producen situaciones conflictivas, debería ser un interrogante permanente para quienes dirigen el Estado y para quienes conforman la sociedad civil.

Claro está que en el caso del Estado esta incapacidad para manejar tales situaciones es mucho más grave, lo que lo convierte en un "administrador de crisis" antes que en un ente de prevención y resolución de conflictos.

Los factores que explican esta incapacidad estatal son una deficiente legislación, la falta

1 Tomado de Burton, John: "La resolución de conflictos como sistema político". Material de enseñanza del Instituto de Análisis y Resolución de Conflictos de George Mason University.

Promover una solución a través de la resolución de conflictos debería significar tomar en cuenta el proceso, la comunicación, las percepciones y la forma como interactúan las partes enfrentadas.

de modernización en diversas áreas y el incumplimiento de las leyes. Sin embargo, consideramos que la principal deficiencia se encuentra en la ausencia de prácticas democráticas de quienes conducen el país, que se traduce en la forma como se toman decisiones y en la visión excluyente que hace de la defensa del Estado de derecho un principio, cuando, por el contrario, debería ser un medio para beneficio de las mayorías.

Es cierto que muchas de estas ausencias pueden atribuirse a una falta de capacidad técnica de los representantes estatales para mediar o promover instancias de negociación democrática frente a las situaciones de confrontación social. En este sentido, es evidente la falta de información oportuna, de recursos humanos entrenados, de ausencia de seguimiento de los acuerdos a los cuales se comprometen. Pero, sobre todo, creemos que el problema radica en que con frecuencia el Estado asume la defensa de intereses sectoriales que muchas veces no guardan correspondencia con las aspiraciones de la ciudadanía.

Otra clamorosa falla que comete el Estado es la escasa comprensión de la heterogeneidad cultural, racial y lingüística del país. Existen innumerables ejemplos de cómo se

asume que todos los peruanos compartimos la misma visión de país, por lo cual cuando algún grupo o comunidad plantea una perspectiva distinta se piensa que se quiere destruir el sistema.

Muchas de estas deficiencias pueden ser aplicables a organizaciones de la sociedad civil y a los partidos políticos. En este último caso, es una lástima que los partidos llamados a canalizar las demandas de la población, actuando de intermediadores entre estas aspiraciones y la generación de políticas públicas, no hayan cumplido este papel, lo que ha generado un desborde de la conflictividad social, ya que los actores involucrados carecen de un espacio de encuentro, discusión y toma de decisiones.

Desde el lado de la sociedad civil, que en nuestro país cumplió un papel importante en la caída del régimen fujimorista, se aprecian también algunas deficiencias respecto de cómo manejar conflictos. En este sentido, si bien muchas veces desde aquí se han canalizado las expectativas sociales de diversos sectores de la población, con frecuencia estos esfuerzos han sido insuficientes o no han marchado a la velocidad de los reclamos. Si a ello se agrega la fragmentación en la que se encuentra y que los núcleos más consolidados de

la sociedad civil se han ubicado en Lima, se podrá entender por qué resulta tan difícil comprender lo que ocurre en el resto del país.

Ante estas limitaciones institucionales, es previsible un escenario altamente convulsionado, carente de las instancias naturales que desde una democracia se debería proporcionar a la población para el manejo de estas situaciones.

Hacia una cultura resolutiva, dialogante e inclusiva

Avanzar en la construcción de la democracia debería plantearnos el desafío de establecer una cultura resolutiva. Dicho de otra manera, sería fundamental reconocer que es necesario corregir los desajustes estructurales que existen en el país, lo cual debería significar la práctica de una cultura dialogante e inclusiva que haga de la negociación democrática el mecanismo por excelencia para manejar las tensiones existentes en el país.

Mucho ayudaría que se diseñasen instancias o vías pacíficas de resolución de conflictos que permitan que las diversas situaciones que se originen tengan un espacio de encuentro, análisis y búsqueda de alternativas de solución. Con este propósito, sería muy importante la participación ciudadana en la generación de una suerte de aprendizaje, voluntario o no, acerca de la existencia y viabilidad de otras formas de resolución que no se apoyan en la fuerza o en criterios normativos. ■