
Introducción a los conflictos sociales

PID_00262168

Francisca Nicole Schmal Cruzat

Tiempo mínimo de dedicación recomendado: 2 horas



**Francisca Nicole Schmal
Cruzat**

El encargo y la creación de este recurso de aprendizaje UOC han sido coordinados por la profesora: Brígida Cristina Maestres Useche (2019)

Primera edición: febrero 2019
© Francisca Nicole Schmal Cruzat
Todos los derechos reservados
© de esta edición, FUOC, 2019
Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona
Diseño: Manel Andreu
Realización editorial: Oberta UOC Publishing, SL

Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño general y la cubierta, puede ser copiada, reproducida, almacenada o transmitida de ninguna forma, ni por ningún medio, sea éste eléctrico, químico, mecánico, óptico, grabación, fotocopia, o cualquier otro, sin la previa autorización escrita de los titulares del copyright.

Índice

Introducción.....	5
1. Consideraciones sobre el contexto sociopolítico.....	7
1.1. El conflicto social en los escenarios urbanos	8
2. La construcción social de los conflictos.....	11
2.1. El caso de Kitty Genovese	11
2.2. El conflicto entre jóvenes de un centro de menores y vecinos/as de un barrio	12
2.3. La noción de «minusvalía» o «discapacidad»	13
2.4. El conflicto sobre la Ordenanza de Civismo en Barcelona (2006)	14
3. Conflictos despojados del contexto social.....	16
4. El modelo <i>Social Justice</i> en el ámbito de los conflictos.....	18
4.1. La importancia de la reflexión teórico-práctica y la problematización	21
4.2. Posicionamiento ético-político frente a los conflictos	23
5. Los principales modelos teóricos que abordan el conflicto....	25
5.1. El modelo consensualista	25
5.2. El modelo conflictivista	26
Bibliografía.....	29

Introducción

Este módulo aspira a ser una introducción que sirva para sumergirnos en el complejo terreno de los conflictos sociales, profundizar en su comprensión y analizarlos desde una perspectiva que considere el modelo de la *Social Justice*.

En todos los espacios sociales, sean estos en ámbitos comunitarios, vecinales, educativos, familiares, etc., en definitiva, en cualquier espacio donde habitan y conviven diferentes grupos sociales, se generan debates y tensiones. Estos debates políticos, en el sentido de instancias de discusión sobre recursos, acuerdos, decisiones sobre el futuro, sobre cómo vivir en comunidad, etc., constituyen espacios de participación ciudadana que son necesarios para el ejercicio de la ciudadanía y que deberían estar presentes en nuestras sociedades.

El primer apartado pone el acento en la necesidad de situar los conflictos en un contexto sociohistórico marcado por el neoliberalismo. Intenta establecer una mirada que recoja las complejidades de los conflictos contemporáneos en el contexto de geografías caracterizadas por nuevos flujos migratorios, procesos de privatización, desregulación, flexibilidad, arquitectura de la fragmentación del espacio público y crecientes escenarios de precarización y vulnerabilización. Todo esto se menciona para dar cuenta de ciertas dinámicas que envuelven y tensionan la vida en sus diversas dimensiones (familiares, personales, sociales, grupales, comunitarias).

Se asume que los actuales escenarios urbanos son espacios políticos amenazados con ser devorados y despojados de su condición social en el sentido de espacio como vínculo comunitario, de mediación y resolución de conflictos. Se destaca la relevancia de esos espacios comunes que forman un tejido social compuesto por sujetos dispares, cruzados por experiencias diversas de discriminación.

En el segundo apartado, se desarrolla la premisa de que los conflictos sociales son realidades que se construyen y que están habitados por discursos confrontados. Se ofrecen cuatro ejemplos cuyo objetivo es facilitar la comprensión sobre los modos en que cohabitan estos discursos. Asimismo, se apunta a desnaturalizar las narraciones que suelen normalizarse, a favor de la emergencia de relatos divergentes que circulan por los terrenos de la disidencia o de los contrarrelatos. Escuchar otras voces (minoritarias o contrahegemónicas) es un ejercicio que posibilita la emergencia de nuevos relatos en los escenarios de conflicto. El posicionamiento ético y político toma relevancia en tanto que favorece la apertura de nuevos espacios de representación y participación. Esto es, lo que en definitiva –y como veremos en el desarrollo del siguiente apartado– deviene en una cuestión relacionada con la justicia social.

El tercer apartado pretende mostrar la importancia de observar y analizar el conflicto contemplando el contexto social. Es una invitación a subvertir el mandato del neoliberalismo, que tiende a reducir el espacio de discusión, diálogo y crítica social favoreciendo de este modo la despolitización del conflicto a través del individualismo y la psicologización.

En el cuarto apartado se plantea el objetivo de guiar la mirada sobre los conflictos considerando los principios derivados de la «justicia social». Esta asume el diálogo, la igualdad, la diferencia y la pluralidad como elementos que deben ser fundamentales en nuestras intervenciones. Esto quiere decir que debemos ser sensibles a los diferentes ejes de desigualdad y exclusión social que se articulan, intersectan y ejercen, tanto en el ámbito estructural, institucional, comunitario, familiar, como también en la práctica profesional.

Se menciona el lugar central que deben tener (y que en su ausencia debemos instalar) los espacios de reflexión y problematización. A partir de aquí, de la mano de las premisas de la justicia social, se aspira a repolitizar (Perko, 2012) el espacio que ocupa la mirada sobre el conflicto social, esto es, debatir, reflexionar y considerar las dimensiones éticas y políticas que implica toda aproximación a una realidad conflictiva. Se espera acompañar y favorecer rutas alternativas de pensamiento que cuestionen e interpelen el orden social establecido a favor del cuestionamiento de las narrativas que están naturalizadas y normalizadas.

En definitiva, para no caer en el quehacer acrítico, se revisa la noción de problematización, entendiéndola como una herramienta útil para construir una base conceptual que cuestione y no dé por supuestos ciertos relatos hegemónicos acerca de los sujetos y las realidades que nos rodean.

Asimismo, se aborda la importancia de reconocer que no nos situamos ante los conflictos desde fuera ni desde posiciones de neutralidad. Trabajar en el campo del conflicto social implica asumir posicionamientos ético-políticos. Se invita a adoptar posiciones comprometidas con los ideales de la justicia social, evitando hacer prevalecer una mirada desde posiciones privilegiadas por encima de otras lecturas posibles. De este modo, se insta a evitar modos y prácticas autoritarias que imponen significados mientras se silencian ciertas voces.

El último apartado esboza los dos modelos que aglutinan los principios generales sobre los que se ha pensado y explicado el conflicto tradicionalmente, esto es, la perspectiva consensualista y la perspectiva conflictivista. Se trata de un intento de descripción, *grosso modo*, que ofrece las principales características de estos dos modelos. Es una breve introducción que debe servir de puente al módulo siguiente, donde se profundizará en las diferentes corrientes teóricas que abordan el conflicto social.

1. Consideraciones sobre el contexto sociopolítico

Resulta crucial comprender que los conflictos contemporáneos son inseparables de los contextos en los que emergen. La presencia de una racionalidad política neoliberal constituye un elemento fundamental que permea e irrumpe en innumerables situaciones conflictivas. De alguna manera, define el marco desde el cual interactuamos con los demás, con las instituciones, nuestros movimientos y limitaciones en los espacios sociales, urbanos, culturales, etc. Esta racionalidad se caracteriza, a grandes rasgos, por el desmantelamiento de los servicios públicos, la destrucción de los derechos sociales y una marcada orientación económica que favorece la acumulación del capital financiero, por un lado, y el endeudamiento, por otro.

Discurso del emprendimiento

Briales (2017), en relación con la racionalidad neoliberal, disecciona el discurso del emprendimiento, sosteniendo que las políticas de empleo que promocionan este discurso, lejos de resolver el problema del desempleo (problema de carácter estructural), sirven para «gobernar la precariedad masiva». Esta racionalidad tiene asimismo al endeudamiento como uno de los mecanismos centrales de disciplinamiento (Briales, 2017) o más bien el «empreudeamiento», término que señala «la relación intrínseca entre emprendimiento y endeudamiento, la positividad del emprendimiento que se lanza desde los discursos dominantes tiene en realidad como pesada condición una profundización de las relaciones de deuda» (p. 86).

A esto se suma el generalizado debilitamiento y fragmentación del tejido social, la precarización del trabajo y la fragilización de los lazos sociales que generan procesos de «desafiliación» (Castel, 1997) en el sentido de disociación, ruptura y desarraigo de las redes de apoyo.

Como dice Wacquant (2015), este modelo estaría definiendo un «precariado urbano» que sería gestionado por lo que denomina el «Leviatán neoliberal», caracterizado por tener un marcado carácter punitivo. El autor va más allá de los aspectos económicos del neoliberalismo relacionados con la acumulación del capital, destacando la expansión horizontal de la red penal al amparo de lo que denomina una hipertrofia del Estado penal frente a la atrofia sufrida por parte del Estado social (Wacquant, 2000). Describe el afán de criminalización selectiva por parte del Estado –apuntando a la «peligrosidad» de colectivos empobrecidos y racializados– que es simultáneo a la reducción de sus funciones de protección social.

A esta «gestión punitiva» se agregaría el afán de privatizar y usurpar los espacios comunes, los lugares de asociación, encuentro, diálogo, negociación, etc. Se trata de una expropiación del espacio social compartido, del «nosotros» des-

La racialización

Este concepto alude a un proceso de adscripción –mediado por saberes y prácticas– a través del cual se le asignan y prescriben rasgos, características, comportamientos, etc. a personas o grupos. Este proceso hace uso de una base corporal esencializada que marca esos cuerpos como diferentes. Fassin (2011) advierte que la adscripción racial es también una asignación social que varía según el estatus y el contexto. Los cuerpos se racializan a través de procesos intersubjetivos que tienen consecuencias concretas en las vidas de las personas racializadas (el acoso policial, *racial profiling*, mayores tasas de encarcelación, etc.).

de el que se construyen identidades, conocimientos colectivos, y desde donde se canalizan y gestionan los conflictos. Como describen Montenegro, Rodríguez y Pujol (2014, p. 33):

«La expropiación del potencial cultural para cuestionar y transformar las actuales relaciones de sometimiento económicas, culturales y psicológicas debilita los procesos democráticos y limita las posibilidades de negociación de los sectores más desfavorecidos. A las formas de sometimiento más atroces se les añaden otras más sutiles ejercidas a través de las nuevas tecnologías, los medios masivos de comunicación y las formas indirectas de control y amortiguación de los conflictos sociales».

A lo largo de los próximos apartados, el escenario neoliberal que se ha descrito estará presente como una compleja matriz que diversas perspectivas han criticado como forma de resistir a las políticas de silenciamiento, al aislamiento y a la despolitización del campo social de disputas.

1.1. El conflicto social en los escenarios urbanos

El contexto social descrito sirve para situarnos en realidades concretas relacionadas con los conflictos en los espacios urbanos. Para ello, haremos uso del diálogo interdisciplinario revisando algunos aportes a la mirada del conflicto desde el ámbito de la teoría crítica urbana, un campo del conocimiento que enfatiza el carácter político e ideológico del espacio urbano.

La teoría crítica urbana (Brenner, 2012) considera que el espacio urbano es un lugar de disputas y confrontaciones, y reconoce que es un lugar mediado y constituido por relaciones de poder. Se basa en la oposición a los conocimientos urbanos clásicos (positivistas) y apuesta por otras formas de organización urbana más democráticas, socialmente justas y sostenibles. Discrepan y rechazan los análisis basados en los dictámenes del mercado y se interesan en indagar alternativas sociales radicalmente emancipatorias.

Siguiendo el planteamiento lefebvriano del espacio como mediación, la ciudad, o más bien «el derecho a la ciudad» (Lefebvre, 2016), se nos presenta como un nuevo paradigma urbano que nos resulta útil para situar los conflictos, en tanto destaca las nociones de justicia social, democracia, sostenibilidad, antidiscriminación, etc. Para Lefebvre, en el espacio cotidiano, las personas ejercen un cuestionamiento a las relaciones de dominación. Sus planteamientos ayudan a comprender los derechos de la ciudadanía en un sentido social del término, apuntando a que la toma de decisiones debe estar en manos de las personas que viven en la ciudad, no de políticas basadas en criterios del mercado inmobiliario. Según esto, es la ciudadanía organizada la que debería tener el derecho de orientar el desarrollo de la ciudad según deseos y necesidades colectivas. No se trata de un derecho individual en el sentido neoliberal del término, al contrario, es la lucha de la ciudadanía por el derecho a una ciudad con un sentido de solidaridad social, en la que cada persona tiene ese «derecho a la ciudad», independientemente del estatus social, de la nacionalidad o de su poder adquisitivo.

Henri Lefebvre

Lefebvre (1901-1991) fue un sociólogo y filósofo francés cuyos planteamientos han tenido una gran influencia tanto en el ámbito de los estudios de la teoría crítica urbana, la arquitectura, como también en movimientos sociales, entre otros. Activistas de movimientos antigentrificación se inspiran en los desarrollos teóricos de Lefebvre. Estos luchan contra la racionalidad neoliberal y los procesos de dominación del mercado inmobiliario. Basado en los planteamientos de Lefebvre, entre otros, el año 2007 en Estados Unidos emerge la alianza nacional de organización por la justicia racial, económica y medioambiental Right to the City (RTTC), que intenta unificar las respuestas contra la gentrificación, detener el desplazamiento de grupos social y económicamente vulnerables, y construir un movimiento nacional por la justicia urbana, los derechos humanos y la democracia. Se trata de un ejemplo de organización que toma los planteamientos del «derecho a la ciudad» para crear un impacto político regional y nacional en el campo de la vivienda, el desarrollo comunitario, el compromiso cívico, la justicia medioambiental, etc.

Estos principios se contraponen a la consolidación creciente de un modelo urbano neoliberal y segregacionista, que privatiza y reduce los espacios de diálogo. Desde este nuevo paradigma, la ciudad –que podríamos sustituir por comunidad, barrio, vecindad– representa un espacio que debe ser de diálogo y de mediación, en el que todas las personas tienen derecho a habitar, circular y expresarse. Haciendo uso de este planteamiento, estiraremos el término «derecho a la ciudad» para expresar el derecho de la ciudadanía a participar en el devenir de los acontecimientos y conflictos que la afectan. De ahí que «el derecho a la ciudad» nos sirva para pensar en la función social de los espacios que habitamos y en el derecho a participar en los múltiples diálogos y negociaciones que se dan entre las personas y los grupos inmersos en situaciones conflictivas. Se trata de empoderar a la ciudadanía para que forme parte de esos diálogos, reforzando la necesidad de que las ciudades garanticen el establecimiento de vínculos y espacios de participación.

Los planteamientos de Lefebvre están estrechamente ligados a los conflictos sociales en tanto propuesta de espacio que se abre, tanto para la emergencia del conflicto, como para el debate y la participación. Desde el marco del «derecho a la ciudad», se entenderá que los conflictos son inherentes a la diversidad existente en los espacios que habitamos y que constituyen realidades complejas que necesitan estos diálogos e interdependencias. Resulta inevitable, por tanto, la necesidad de pensar el conflicto desde una perspectiva que considere esta polifonía de voces en la que hay una constante confrontación de significados.

Muchos de los conflictos presentes en nuestra sociedad están habitualmente narrados por quienes son poseedores del relato dominante y existen a través de quienes están legitimados socialmente para narrarlos. Esto conduce a generar un relato en función de prácticas que giran en torno a la exclusión de otras voces. En este sentido, asumir la heterogeneidad implica subvertir las políticas del silenciamiento. Mestre (2006) nos recuerda que «si queremos escuchar el conflicto en su complejidad, no debemos olvidar los márgenes» (p. 172).

Siguiendo los planteamientos de Montenegro, Rodríguez y Pujol (2014, p. 39):

«pensar la comunidad en términos de conexión de diferencias en lugar de agrupaciones de comunalidades nos permite conceptualizar los espacios en que intervenimos como intrínsecamente diaspóricos, con una tensión constante entre los espacios identitarios que nos constituyen, potencialmente diversos geográficamente, y los lugares físicos que habitamos, inherentemente interseccionales».

De este modo, se trataría de articular eventos comunitarios constituidos por elementos contrapuestos que no suponen renunciar a los elementos diferenciadores que los constituyen y, mucho menos, a la conflictividad que esos elementos puedan implicar (ibíd.).

2. La construcción social de los conflictos

Las dinámicas sociales e interpersonales no giran en torno a significados fijos, universales, inalterables, estables, continuos. Las demandas, necesidades y deseos cambian a medida que lo hacen los contextos, la situación histórica, el clima político, los intereses sociales y económicos, etc.

Hay innumerables ejemplos de conflictos que emergen en cierto contexto histórico que denuncian situaciones problemáticas que se venían produciendo desde hace mucho tiempo, pero que no habían podido ser nombradas y expresadas con la magnitud suficiente como para llegar a ser consideradas como conflicto social, con bases estructurales. O que habían sido abordadas bajo un prisma diferente, con otros términos, que cambian a medida que la sensibilidad sobre ciertos elementos emerge.

A continuación, revisaremos cuatro ejemplos que nos pueden ilustrar la movilidad de los significados, la contingencia de las valoraciones y la importancia del contexto para la comprensión de la realidad social. Describiremos el caso de Kitty Genovese, el caso de un centro de menores, el caso de la «discapacidad» y el caso de la «ordenanza de civismo» del año 2006 en Barcelona.

2.1. El caso de Kitty Genovese

Domènech e Íñiguez, en un artículo titulado «La construcción social de la violencia» (2002), abordan el caso de Kitty Genovese: una mujer que, mientras paseaba de madrugada por un barrio en la ciudad de Nueva York, allá por el año 1964, fue violada y asesinada por un hombre. Ninguna de las más de treinta y siete personas que contemplaron los hechos o escucharon los gritos fue capaz de prestar ayuda e intervenir, hasta mucho tiempo después, cuando ya era tarde. La falta de ayuda causó un fuerte impacto en la sociedad. Fue merecedora de numerosos análisis e interpretaciones los meses posteriores a su muerte. Este fenómeno en el ámbito de la psicología y la sociología fue denominado como *bystander-effect* (el efecto espectador/a) o *Genovese-Syndrom*. El caso se abordó desde el núcleo teórico de lo que se denominó «la conducta de facilitación de ayuda».

Los autores se sirven de este crimen para atender a la influencia que ejerce el contexto social, histórico e ideológico en la comprensión de un problema social. Se destaca la importancia de tener presente el marco interpretativo de los años sesenta en Estados Unidos, «un contexto en el que los miembros de esa cultura no acostumbraban a hacer gran cosa para intervenir en casos de violencia dirigida hacia mujeres» (p. 6).

El caso de Kitty Genovese

Al crimen de Kitty Genovese, además de haber sido abordado desde el ámbito académico, se le ha dado un extenso espacio en reportajes de prensa, documentales, etc. El año 2015 se estrenó la película dirigida por J. Solomon titulada *The Witness*, que está basada en este caso.

La muerte de Kitty Genovese fue interpretada, leída y analizada a diferentes niveles bajo el común denominador de que los elementos relacionados con la violencia sexual dirigida hacia una mujer estaban ensombrecidos, esto es, eran inexistentes, «en ese momento, mediados de los sesenta, y en ese lugar, Norteamérica, el suceso se abstraigo como un caso en el que hubo una emergencia y nadie intervino para ayudar» (ibíd.).

Domènech e Íñiguez destacan la importancia que tuvo el libro de Brownmiller (1975), donde detallaba este caso dedicado a la temática de la violación de mujeres:

«Al tomar el caso de Kitty Genovese, esta última autora pone sobre la mesa los condicionantes particulares relativos a cuestiones de género que están implicados en este incidente. Ese detalle fue suficiente para que, a mediados de los ochenta y en un contexto social definitivamente sensibilizado respecto a las agresiones a mujeres, Cherry pudiera plantearse un mismo hecho en unos términos absolutamente diferentes a los que hasta ese momento había utilizado. La cuestión de la prestación de ayuda en situaciones de emergencia pasaba a un segundo plano y, en su lugar, emergió claramente la cuestión del maltrato a las mujeres. La muerte de Kitty Genovese se había convertido en un nuevo caso de violencia hacia una mujer perpetrado por un hombre en el que nadie había intervenido para prestar ayuda. El contexto cultural había cambiado y, con él, el nombre con el que denominar el caso de Kitty Genovese» (ibíd., pp. 6-7).

El rol del movimiento feminista es primordial en la reinterpretación de este crimen porque sitúa el eje de la discusión en la violencia específica hacia las mujeres dentro de un marco estructural patriarcal. En la actualidad, el caso se situaría en el ámbito de la «violencia machista» o «violencia patriarcal». La transformación que ha sufrido se refleja en el tratamiento mediático, social y jurídico de este tema a lo largo de los últimos años. Lo que se había denominado como delito común, crimen pasional u homicidio, lo que se justificaba a partir de los celos, actualmente se comprende respectivamente como femicidio o se deconstruye a partir de lo que se ha denominado «el mito del amor romántico». Lo que antes ocupaba portadas de medios sensacionalistas en la sección de sucesos o en la crónica amarilla, hoy se aborda desde la sección sociedad. Lo que antes se abordaba desde el paradigma de la seguridad ciudadana, hoy se aborda desde el paradigma de la violencia patriarcal. El lugar, espacio, importancia y comprensión del problema ha sufrido un giro. A lo largo del tiempo, el conflicto se ha desplazado en la medida que ha aumentado la sensibilidad y visibilidad, hasta ocupar nuevos espacios y significados sociales.

2.2. El conflicto entre jóvenes de un centro de menores y vecinos/as de un barrio

Ocurre también que en un mismo espacio y tiempo confluyen múltiples miradas sobre una situación. Es decir, que el conflicto está sometido al escrutinio de diversas personas o grupos –con posiciones y relaciones de poder diferentes– y que cada una de ellas lo vive e interpreta de manera distinta. En el caso del conflicto entre los jóvenes inmigrantes de un casal y los/las vecinos/as de un barrio puede ser sostenido por dos relatos que colisionan. Unos se quejan por los «ruidos y desmanes», por ejemplo, bajo el discurso de que los jóvenes son conflictivos y problemáticos. Otros sostienen que existe racismo, discri-

minación, exclusión y menosprecio hacia el colectivo de jóvenes inmigrantes. Según los modos de comprender el conflicto se derivan una serie de acciones orientadas a intervenir. Unas opciones pueden limitarse exclusivamente a la intervención con los jóvenes en tanto grupo estigmatizado como conflictivo; otras pueden incluir a la comunidad entendiendo que hay que abordar el conflicto bajo paradigmas de participación ciudadana, incluyendo a todas las personas que están involucradas en el bienestar del barrio y considerando que hay un contexto en el que se produce el conflicto, es decir, que este no se reduce y se limita a unos «sujetos conflictivos».

2.3. La noción de «minusvalía» o «discapacidad»

La noción de «minusvalía» es otro ejemplo que ilustra cómo los problemas o conflictos no se componen de hechos y significados congelados e inmutables, sino que se construyen dinámicamente. De la mano del modelo médico, se ha puesto el acento en las supuestas carencias (psíquicas, cognitivas, físicas) de las personas catalogadas como «minusválidas» o «discapacitadas». Toboso (2010) destaca el hecho de que miradas críticas más recientes consideran que las causas que originan la discapacidad «no son de naturaleza médica, sino sociales, y atañen a las limitaciones de la sociedad para ofrecer servicios que tengan en cuenta los requerimientos de todas las personas» (p. 203). Es nuestra arquitectura mental y física la que está saturada de espacios incapacitantes en tanto que producen obstáculos, dificultades, obstrucciones y generan constantemente discriminación y exclusión. Por tanto, no son las «personas discapacitadas» el «problema» (al considerar ciertos parámetros dominantes de lo que se considera normal y patológico), sino que son los ambientes sociales, simbólicos, físicos los incapacitantes o exclusógenos.

Sánchez (2017) invoca el término *diversidad funcional* en cuanto «señala una divergencia respecto del concepto de “discapacidad”, proponiendo un nuevo término positivo para autorrepresentarse (no centrado en la carencia, sino en la diversidad)» (p. 50). De este modo, se interpela el marco «capacitista» que se rige según el saber médico-rehabilitador hegemónico que juzga como funcionalmente «discapaces» a los cuerpos diferentes a los normativos. El autor agrega que el término «diversidad funcional» instala la idea de que «todos somos diversos funcionales», lo que se traduce en que las personas funcionan y se mueven «de modos diversos, singulares y no siempre tipificables según patrones antropométricos».

2.4. El conflicto sobre la Ordenanza de Civismo en Barcelona (2006)

Promovida por el consistorio, el día 25 de enero de 2006 entró en vigor en la ciudad de Barcelona la ordenanza de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público. El Ayuntamiento tenía la consigna de hacer prevalecer los intereses de los vecinos y vecinas de Barcelona, en contraposición a lo que denominó manifestaciones «incívicas» de «ciertos grupos»¹. La prostitución de calle y la venta ambulante fueron, entre otras, las actividades que pasaron a ser consideradas incívicas y, por ende, merecedoras de multas.

Desde la narrativa de la ordenanza, se criminalizó a las personas que se definían como «problemáticas». Los grupos marginalizados y vulnerabilizados por políticas migratorias, discriminaciones diversas y simultáneas (se intersectan diferentes ejes de discriminación: pobreza, género, estatus migratorio, etc.) se ven como disfuncionales y como una molestia para el buen funcionamiento de la ciudad.

Desde esta perspectiva, cobra legitimidad intervenir en el conflicto haciendo una suerte de «limpieza social» o barrido que hace desaparecer los elementos que se consideran perturbadores para la vida cívica de un barrio. El Ayuntamiento defiende como solución una política de la sanción y de amedrentamiento hacia grupos vulnerabilizados. Como diría Wacquant, se ejerce la gestión punitiva y se castiga a los pobres.

La idea de civismo que contiene la ordenanza representa una noción de lo que es legítimo, correcto, normal en un barrio. El ciudadano cívico constituye el modelo que se debe seguir y define, a partir de su contraparte, al ciudadano incívico, que sería en este caso el sujeto problemático sobre el cual sería necesario intervenir porque se aleja de una particular idea de bienestar que se da por válida. La marginalidad se convierte en motivo de sanción en un bucle con efectos que genera aún más segregación y exclusión. La narrativa de sacar los elementos «malos» mediante una política de sanciones avala una realidad que contiene en su interior una clasificación dicotómica entre el ciudadano normal/anormal, bueno/malo.

⁽¹⁾El Observatorio del Sistema Penal y los Derechos Humanos (OSPDH; 2009) llama la atención sobre el artículo 13 de la ordenanza, donde se hace especial mención a las personas inmigrantes. Se hace una instrumentalización de su situación de vulnerabilidad legal y falta de reconocimiento de derechos que les supone la situación de irregularidad propiciada por la normativa de extranjería para fomentar la delación en el seno del colectivo.

Las consecuencias de este tipo de soluciones no solo agudizan y agravan el problema, sino que hacen responsables a los grupos discriminados de su situación, su biografía, su destino (Rose, 1997), y deja fuera el cuestionamiento del contexto y las propias políticas municipales y estatales. Se trataría de legitimar intervenciones que barren y esconden las causas estructurales de los problemas sociales.

El documental *Barcelona 2006: el año del civismo* muestra cómo cada colectivo ha definido el conflicto, mostrando experiencias y relatos desde una multiplicidad de voces que se sitúan en relaciones jerarquizadas.

En relación con el apartado anterior, podemos decir que los ejemplos nos permiten visualizar las respuestas que se han dado ante la emergencia de conflictos o las definiciones que han predominado sobre un determinado problema. Estas respuestas consisten en intervenir a las personas, grupos o colectivos que han sido definidos como problemáticos bajo la idea de que estos deben adaptarse a las condiciones (desiguales e injustas) existentes.

Barcelona 2006: el año del civismo

En el documental dirigido por Jordi Oriola i Folch (2007), titulado *Barcelona 2006: el año del civismo*, se observan algunas intervenciones, como, por ejemplo, la de la activista y actual alcaldesa de Barcelona, Ada Colau, que se enfrenta con los representantes del Ayuntamiento cuando dice: «¿Quién nos protege de vosotros?». Así gira el foco del problema.

3. Conflictos despojados del contexto social

Este apartado destaca la creciente tendencia a privatizar y psicologizar los conflictos, alentada por lo que se ha denominado las «disciplinas psi». Nos situamos, por tanto, en un plano que asume críticamente los intentos por reducir los conflictos al ámbito de problemas personales, a lo privado que tiende a la desconexión del contexto, a la psicologización, a la reducción del campo de comprensión y a la despolitización.

Como advierten Montenegro, Rodríguez y Pujol, en el campo de la intervención tradicional de problemas sociales,

«las situaciones de marginalidad social se construyen social y subjetivamente, a partir de la culpabilización y responsabilización individual. La inclusión social es comprendida como un proceso de carácter individual, adaptativo y en soledad, en donde se ponen en juego las propias capacidades para el aprovechamiento de las oportunidades que ofrece el contexto social» (2014, pp. 33-34).

En otro plano, es conocido, y ha sido ampliamente investigado en el campo de la «psicología crítica», lo que implica negar el contexto en el que se desenvuelven los conflictos. Esto conlleva el peligro de reproducir discursos e intervenciones que mantienen desigualdades estructurales en tanto que estas no se incluyen como parte del problema.

La psicologización pone el foco del problema exclusivamente en el ámbito psicológico, rompiendo así la conexión con el marco neoliberal. Esto tiene como consecuencia la evasión de la responsabilidad dirigida a generar transformaciones sociales. Es, por tanto, un modo de despolitizar nuestra mirada. La psicologización constituye una práctica discursiva que, en palabras de Crespo y Serrano (2016, p. 276), «está construida como un sistema de explicaciones, cuyo centro es la atribución de causalidad por los acontecimientos que se viven o se padecen, y que conforma un saber no cuestionado». La atribución de causalidad está estrechamente vinculada a la atribución de responsabilidad, lo que determina a su vez los cauces que podría seguir la comprensión de un conflicto y las acciones o intervenciones que se derivan. El punto es que, situaciones relacionadas con la

«precariedad y exclusión social, son transformadas discursivamente por medio de un disciplinamiento moral, en situaciones en las que se hace responsable al propio sujeto. De este modo, se puede responsabilizar de aquello de lo que uno no puede hacerse cargo (por ejemplo, del mantenimiento del puesto de trabajo)» (ibíd. p. 276).

En este caso, se evidencia un afán de borrar todo rastro de lo social o, como expresa Parajuá (2017), una tendencia a describir panoramas donde «se diluye toda referencia al origen social de los problemas sociales». El autor plantea que emergen otros códigos explicativos que vienen a sustituir esa ausencia de lo social. Se trataría de códigos que «inciden en las características, capacidades (e

La psicología crítica

Parker (2016) explica que la psicología como disciplina encierra importantes contradicciones internas y que está moldeada por diversas condiciones político-económicas, «el reconocimiento de esto crea una resistencia a la psicología que adopta la forma de “psicología crítica” (...)» (p. 117).

incapacidades) de los sujetos. Y su responsabilidad respecto a sus condiciones de existencia» (p. 306). Estos esquemas narrativos de negación de lo social «implican un proceso quirúrgico de fragmentación de los sujetos» (p. 307) que los parcela y aísla.

McLaughlin (2010) llama la atención sobre la notable y veloz expansión que ha tenido el lenguaje propio de la terapia en el ámbito de la cultura más amplia. Tal idea entronca con la observación sobre cómo se articulan «viejos» problemas sociales en los discursos contemporáneos. Señala que no se trata de un cambio significativo en los problemas que se afrontan (las personas sufren los daños de la pobreza, problemas de aislamiento, de relación, sufren el desempleo, están dañados por la discriminación racista, por la marginación en los barrios, por la falta de recursos y espacios de participación, etc.). Lo que ha cambiado es la mirada, y lo que se ha incorporado son nuevos saberes desde lo que se ha nombrado como dispositivos «psi».

Asimismo, Crespo y Serrano (2016) apuntan a la individuación como fenómeno que se distingue de la psicologización. Plantean que el primero es un proceso propio de la modernidad; el segundo es un modo en que se plasma ese proceso de individuación, que es sobre todo un modo «asocial o antisocial de entender el individuo moderno» (p. 275). La individuación vertebró los discursos sobre la construcción de un nuevo sujeto de derechos, la idea de autonomía, la liberación de los vínculos comunitarios (opuesto a la predestinación del destino colectivo) y la idea de sujeto responsable de sí mismo y de su destino (Rose, 1997). La psicologización «es transformar los problemas sociales en problemas individuales y dilemas personales. Es un modo muy particular de construir al sujeto moderno, para lo cual la tecnología de cierto tipo de psicología ha sido y sigue siendo fundamental» (Crespo y Serrano, 2017, p. 275).

Lecturas recomendadas

Se recomienda la lectura del libro *Contrapsicologías. De las luchas antipsiquiátricas a la psicologización de la cultura* (2016), editado por Roberto Rodríguez. Presenta publicaciones que abordan (desde la historia, la epistemología, el ámbito institucional y cultural) las conexiones que tienen las «disciplinas psi» con la gestión de lo social en términos de control y regulación social. Rodríguez señala que «la extensión de la psicología y sus categorías (psicologización) sobre el terreno social es un fenómeno que habrá de considerarse sobre la base de marcos sociohistóricos amplios y aquella tiende a ser confluyente con procesos de individualización o fragmentación social y comunitaria, así como con dinámicas distintivas de despolitización de la acción social y de la comprensión misma de la realidad» (2016, p. 9).

Especial mención merece también el trabajo de Teresa Cabruja. La autora llama la atención respecto de los malestares-violencias hacia las mujeres, haciendo un llamado a la des/pato/psico/logización (Cabruja, 2016). Se refiere –entre otros aspectos– a la sobremedicalización de los malestares de las mujeres; denomina a este fenómeno «la tranquilidad recetada» (usando el término acuñado por Mabel Burín). La sobremedicalización sería una estrategia que, en definitiva, forma parte de la violencia médica hacia las mujeres, que impone políticas de docilidad, silenciamiento y desempoderamiento, en tanto las mujeres pierden autonomía, capacidad de movilización y autodeterminación. En este caso, toda referencia al contexto (malestares sociales, condiciones de desigualdad, violencias estructurales, etc., en las que viven las mujeres, por ejemplo, pobreza, monomentalidad, situación migratoria, etc.) quedan borradas de su biografía.

4. El modelo *Social Justice* en el ámbito de los conflictos

Como hemos visto, la construcción de un conflicto supone que hay un espacio de legitimidad sobre lo que es correcto; es decir, implica la constitución de un campo de acción sobre lo que se considera normal y justo. Este campo de legitimidad a menudo eclosiona con el de personas o grupos que poseen otros parámetros para evaluar y valorar lo que se debe hacer, lo que es justo y legítimo. En esa eclosión encontramos la base de muchos conflictos que se expresan en el ámbito macro (relaciones entre grupos, instituciones) y micro-social (relaciones interpersonales y familiares). Como vemos, la legitimidad (o no) de ciertas acciones es un campo subjetivo en el que entran en juego construcciones sociales y esquemas normativos. Es, por tanto, un espacio dinámico, que se mueve en función del contexto.

A continuación, introduciremos el modelo de *Social Justice*, que proviene principalmente de la tradición filosófica y política que existe desde el siglo XIX. En sus inicios, se desarrolló especialmente en Gran Bretaña y Estados Unidos, pero en la actualidad se ha extendido geográfica y disciplinariamente. Czollek, Perko y Weinbach (2012) señalan que *Social Justice* proviene de una rama específica del pensamiento filosófico sobre la justicia, y alude al derecho al reconocimiento de la participación y la redistribución de los recursos, sean estos materiales, simbólicos, educativos, económicos, etc.

Barozet y Mac-Clue (2015) agregan que «la justicia social como componente de la justicia es una construcción a la vez moral y política, tanto individual como colectiva, acerca de lo que es justo en cuanto a derechos, pero también en relación con la distribución y redistribución de las ventajas y recursos en la sociedad, sean estos materiales o simbólicos» (p. 157).

Se considera, de esta manera, que todas las personas, independientemente de la adscripción categorial a un grupo social determinado y de sus supuestas necesidades, deben tener las mismas oportunidades de participación y de acceso a los recursos.

Social Justice es un modelo al que se suele vincular la noción de «diversidad²», que incluye una mirada crítica a los aspectos potencialmente discriminatorios que se reproducen en organizaciones, instituciones, grupos, comunidades, etc. *Social Justice and Diversity* se entrelazan conceptualmente y tienen como objetivo el deseo de transformación (individual, institucional y culturalmente) de la desigualdad, la explotación, la exclusión, la marginalización, la impotencia y la desesperanza.

El modelo *Social Justice*

Social Justice ha estado vinculado a movimientos sociales por parte de la sociedad civil, sindicatos, movimientos antirracistas, feministas, entre otros. Entre las teóricas más importantes están Iris Marion Young, Martha Nussbaum, Nancy Fraser y Judith Butler (Czollek, Perko y Weinbach, 2012, p. 20).

⁽²⁾ En este caso, la noción de diversidad se aleja de la idea exotizada de lo diferente; esto es, se distancia de la banalización que conlleva comprenderla como «variedad o pluralidad que me enriquece» o «feria de las diferencias». Esto responde, según Mezzadra (2005), al riesgo que suponen las retóricas y las teorías propias del multiculturalismo que alimentan una imagen estereotipada del «otro».

La noción de diversidad se comprende en términos de pluralidad, la cual incluye determinadas adscripciones categoriales, como la edad, el origen social y cultural, la religión, el género, la orientación sexual, la raza, la etnia, etc. Estas categorías se consideran como formas de regulación social, a través de las cuales las personas pueden adscribirse de manera positiva o negativa, participar en recursos sociales (económicos, sociales, culturales, institucionales, etc.) o ser marginadas. En virtud de las categorías, se puede generar discriminación o privilegios. Se asume que hay una interdependencia e interseccionalidad entre las adscripciones categoriales y las desigualdades sociales.

El concepto de interseccionalidad

Acuñado por primera vez por la jurista Kimberlé Crenshaw, el concepto de interseccionalidad resulta crucial y se encuentra dentro de una lógica de articulación de las diferentes categorías de opresión que contempla no solo el género, sino también la raza, la clase social, la situación migratoria, laboral, etc. El concepto nace, por un lado, en el contexto del *Black Feminism*, que tuvo una importante influencia activista y política, en la cual la conciencia sobre el antisexismo era un componente integral de la discusión crítica junto con el racismo y, por otro lado, de la *Critical Race Theory*, un movimiento activista académico cofundado por la propia Crenshaw (Chebout, 2011).

La perspectiva *Social Justice and Diversity* apela a la capacidad de generar un cambio de perspectiva, lo que podríamos relacionar con el término acuñado por Hannah Arendt «mentalidad ampliada»; es decir, es una suerte de llamado a ampliar nuestra visión del mundo considerando tanto las competencias de la diferencia como la ambivalencia (en el sentido de no pensar solo en términos dicotómicos). Esto quiere decir asumir una actitud comprometida con las estrategias antidiscriminatorias, alejarse de la percepción valorativa de carácter polarizado (verdadero/falso) y asumir la noción de *empowerment* (Czollek, Perko y Weinbach, 2012).

Schnitman (2000) invita a despojarse del paradigma ganar/perder, en tanto contiene una lógica determinista binaria en la que la disyunción y la simplificación limitan las opciones posibles. En este plano, la perspectiva *Social Justice* y las metodologías para la resolución alternativa de conflictos sostienen la idea de construir modos de relación atendiendo a las diferencias y la apertura al diálogo con el «otro» en un marco de polifonía social. De acuerdo con Ergün-Hamaz (2015), *empowerment* es el proceso de descubrir y hacer realizables posibilidades de vida para todos. Desde el plano estructural, hay varias dimensiones entre las que se encuentra el proceso de decisión y participación política, el acceso al trabajo, al mercado de la vivienda, el derecho a la permanencia, entre otros. Se trata del proceso de corrección de la desigualdad en el acceso a los recursos sociales. En el plano personal, *empowerment* podría definirse como el proceso que nos lleva a ejercer el derecho a la autonomía. *Empowerment* es, asimismo, el proceso de superación de acontecimientos o vivencias traumáticas. Schnitman (2000) incorpora en la noción de *empowerment* la idea de facilitar que personas, grupos o comunidades recuperen reflexivamente su propio poder y saberes, promoviendo el reciclaje de sus recursos y la creación de nuevas posibilidades.

Hemos visto en el primer apartado que los contextos en los que emergen conflictos se caracterizan en la actualidad por ser altamente complejos. Las reivindicaciones de justicia social básicamente han abanderado la lucha por la **política de la redistribución**, es decir, por el reparto igualitario y justo de los recursos, «se centra en injusticias que define como socioeconómicas y supone que están enraizadas en la estructura socioeconómica de la sociedad» (Fraser, 2008, p. 87). Es una lucha que gira en torno a la identidad de clase y que pone el acento en la pérdida del rol protagónico del Estado. Denuncia una retirada del Estado en tanto ente que permite regular tanto las injusticias sociales como los conflictos en relación con las desigualdades en la distribución de los recursos. Así, se pone en el punto de mira el capitalismo como un sistema que genera «acumulación por desposesión» (Harvey, 2004). Esto es, despoja y expropia (tierras, conocimientos, creaciones, recursos, territorios, etc.) a las comunidades pobres, y produce dinámicas de dependencia y dominación. A su vez, privatiza activos que previamente eran públicos³.

⁽³⁾El autor describe los rasgos centrales de lo que sería el capitalismo contemporáneo; señala que «la vuelta al dominio privado de derechos de propiedad común ganados a través de la lucha de clases del pasado (el derecho a una pensión estatal, al bienestar o al sistema de salud nacional) ha sido una de las políticas de desposesión más egregias llevadas a cabo en nombre de la ortodoxia neoliberal» (Harvey, 2004, p. 115).

Los años setenta introducen un cambio en la mirada. Destacan por la manifestación de una serie de reivindicaciones en torno al reconocimiento de identidades basadas no solo en el género, sino también en la raza, el lenguaje, la etnia y la orientación sexual (Benhabib, 2006). Se hace notar que el marco de los conflictos y las luchas por la redistribución ha quedado estrecho, y requiere incorporar nuevas lecturas en tanto nos encontramos ante conflictos que apelan al **reconocimiento de las identidades** (el feminismo, el movimiento antirracista, las reivindicaciones de las comunidades indígenas, etc.).

El paradigma del reconocimiento se enfrenta a la injusticia asociada a patrones sociales y culturales fuertemente arraigados que invisibilizan las reivindicaciones y las necesidades de grupos discriminados.

Nancy Fraser ha hecho importantes aportes al debate sobre la justicia social, incluida la noción de reconocimiento de las diferencias,

«en especial de las identidades, generando de esta forma una dualidad o paridad entre la concepción redistributiva de la justicia y su concepción en términos de reconocimiento, lo que requiere de un trabajo de articulación de ambas dimensiones, entre injusticia económica e injusticia cultural» (2008, p. 161).

Afirma la autora que «nos enfrentamos a una nueva constelación. El discurso de la justicia social, centrado en otro momento en la distribución, está ahora cada vez más dividido entre las reivindicaciones de la redistribución, por una parte, y las reivindicaciones del reconocimiento, por otra» (Fraser, 2008, p. 83).

La autora advierte los peligros que puede suponer el desplazamiento del paradigma de la redistribución al paradigma del reconocimiento. Destaca, entre otros, el peligro de simplificar y cosificar algunas identidades de grupo, cayendo en esencialismos⁴ y autoritarismos, en lo que ha denominado «el problema de la reificación». Propone reemplazar el modelo de reconocimiento basado en la identidad por la noción de estatus. Desarrolla «un modelo de recono-

⁽⁴⁾Se entenderá por esencialismo «aquella doctrina que niega la temporalidad al atribuir una ontología primordial e inmutable a los que son productos históricos de la acción humana» (Stolcke, 2006, p. 527).

cimiento de estatus y una concepción bidimensional de la justicia centrada en el principio normativo de la paridad de participación» (pp. 98-99). Se trata de un enfoque que engloba ambas reivindicaciones y que «recoge tanto la diferenciación entre la clase y el estatus en la sociedad contemporánea como también su interacción causal, abarcando asimismo formas de subordinación específicamente modernas» (ibíd., p. 99).

Fraser apela a idear una concepción bidimensional de la justicia que sea capaz de integrar tanto las reivindicaciones por la igualdad (redistributivas) como las del reconocimiento de las diferencias. No se trataría de reivindicaciones que se oponen o que compiten, sino que se necesitan mutuamente. Propone un marco global que englobe ambas reivindicaciones con el fin de combatir la injusticia en ambos frentes.

Como hemos visto a lo largo de este capítulo, para comprender el conflicto desde un plano ético y político resulta útil apoyarnos en los desarrollos teóricos que emanan de la «justicia social», en tanto estos se comprometen con el ideal de redistribución y reconocimiento de grupos minorizados y vulnerabilizados. Al fin y al cabo, se trata de establecer un marco conceptual que permita movernos desde una mirada que visibilice las grietas en torno a las asimetrías de poder y la justicia.

Para terminar, y de la mano de Benhabib (2006), es apropiado hacer referencia al concepto de «mentalidad ampliada» de Hannah Arendt, para aprehender cómo se amplían nuestros horizontes cuando nos aproximamos a la perspectiva de los demás.

«Esta mentalidad ampliada nos permite ejercer la imaginación cívica al tener en cuenta la perspectiva del (los) otro(s) para poder buscar su acuerdo respecto de las normas controvertidas y divisorias que afectan nuestras vidas y nuestras interacciones» (Benhabib, p. 276).

Esto implica un grado de desplazamiento que (desde el modelo *Social Justice*) es fundamental porque implica salir de posiciones privilegiadas, salir de la lógica de la imposición, del diálogo moralizante, para entablar una escucha con el otro como sujeto e interlocutor válido, desde la lógica de la legitimidad.

4.1. La importancia de la reflexión teórico-práctica y la problematización

Ante el aumento en la oferta formativa orientada a dotar de mediadores que cubran las necesidades en torno a nuevos campos conflictivos⁵, en este apartado se apela a la recuperación de espacios dedicados al pensar sobre el quehacer.

⁽⁵⁾Campos dedicados a la resolución de conflictos en el ámbito social, jurídico, educativo, comunitario, de la familia, urbano, ecológico, entre otros.

Hay una revitalización alrededor del conflicto, un proceso de atención creciente a la producción teórica y a las estrategias de resolución pacífica de conflictos. Miradas desde diferentes campos disciplinares sobre los conflictos se han instaurado como marco para comprenderlos e intervenir en ellos, norma-

lizándose con ello la presencia de mediadores en las instituciones. Este proceso de institucionalización tiene una doble vertiente. Por una parte, ha permitido la profesionalización, la especialización en campos concretos y acotados, además de un aumento de las competencias, es decir, de la formación específica en el ámbito de las ciencias sociales (psicología, educación, derecho, antropología, sociología, arquitectura, urbanismo). Por otra parte, pensamos que esto conlleva dos riesgos. El primero tiene que ver con el riesgo de despolitización; esto es, que las prácticas queden en el terreno de los dictámenes institucionales, constreñidas en el marco que dicta la gestión de los recursos (Molleda, 2007), en laberintos técnicos y burocráticos. El segundo riesgo tiene que ver con lo que ha señalado Vinyamata (2007), quien advierte los peligros de que la mediación «se ponga de moda», es decir, que se confunda o se lo vacíe de su significado y función política. El autor plantea que «los conceptos se degradan, se genera una situación de confusión y cualquier persona se presta a denominarse “mediadora”» (p. 12).

Este apartado expone dos puntos de partida que pensamos que deben estar presentes de forma continua en nuestra comprensión y abordaje de los conflictos.

El primer punto de partida tiene que ver con la **teorización** e intenta destacar por qué es relevante pensar sobre el quehacer, sobre el sentido, la utilidad, la finalidad y los efectos que tienen las diferentes formas de abordar los conflictos. Reflexionar acerca de qué es lo que se está ofreciendo y de qué manera, bajo qué paradigmas. Observar la realidad, reflexionar sobre lo que se hace y ubicarnos en un contexto de comprensión que abarque las condiciones y situaciones sociales, institucionales, políticas, familiares en las que se interviene, son aspectos que debemos tener presente.

Molleda (2007) alude a la necesidad de que en el ejercicio de la práctica profesional estemos (como profesionales) constantemente leyendo, pensando y escribiendo. Precisamente, uno de los desafíos en la resolución pacífica de conflictos es ejercitar esta necesidad a la que se refiere la autora de pensar el sentido, utilidad y finalidad que tienen nuestras intervenciones, qué es lo que estamos ofreciendo y de qué manera, lo que de alguna forma es «hacer teoría desde la práctica», observar la realidad y reflexionar sobre lo que hacemos para ubicarnos en un contexto más amplio de comprensión y dejar de ser meramente gestores/as de recursos.

La ausencia de reflexión tiende a convertir la técnica en una aplicación mecánica de conceptos teóricos (Calvo, 2015). O lo que es peor, pueden ser elementos que (sin un andamiaje teórico-crítico) pueden constituir estrategias que reproducen y legitiman desigualdades, que no son capaces de romper o distanciarse de las prácticas dominantes y de revertir asimetrías que vulnerabilizan.

Denostar el teorizar conlleva el riesgo de instalar ciertas prácticas y establecer un quehacer que puede tener un peligroso carácter irreflexivo.

El segundo punto de partida, la **problematización**, es un principio fundamental de las perspectivas de intervención críticas que tiene que ver con interrogar, cuestionar hechos, discursos, prácticas, explicaciones, versiones que se nos presentan como aparentes «verdades». Se trata de construcciones de la realidad que se imponen como «lo que es» respecto a las causas de los conflictos, sus justificaciones, sobre las responsabilidades, sobre el sentido. Problematizar sería la capacidad de poner en duda y evitar aceptar acríticamente las explicaciones que se nos presentan o imponen, y que resultan dominantes en la esfera social en la que nos movemos. En otras palabras, se trata de subvertir aquella mirada hegemónica que ha predominado sobre una realidad conflictiva y que no permite escuchar las disidencias porque han estado apagadas o constreñidas. En definitiva, es emprender un ejercicio que intenta disipar la pretensión de naturalidad de los fenómenos que han sido construidos y la normalidad con la que se ofrecen ciertas explicaciones.

En palabras de Ibáñez (2014), la problematización es una herramienta estrechamente ligada a los planteamientos de Foucault, que consiste en «hacer que todo aquello que damos por evidente, que damos por sentado, todo lo que se presenta como incuestionable, que no suscita dudas, que resulta, por lo tanto, aporético, se torne, precisamente, problemático, y pase a ser cuestionado, repensado, interrogado» (p. 11). De aquí emana la idea fundamental de que problematizar consiste también

«en lograr entender cómo y por qué algo ha adquirido un estatus de evidencia incuestionable. Se trata de hacer aflorar el proceso histórico a través del cual algo se ha constituido como obvio, como evidente, como seguro, y se ha vuelto impermeable a cualquier atisbo de duda» (ibid., p. 11).

4.2. Posicionamiento ético-político frente a los conflictos

Los dos puntos de partida señalados anteriormente (teorizar y problematizar) se vinculan con la crítica a la pretendida neutralidad con la que supuestamente se pueden describir, comprender e intervenir los conflictos. La opción de teorizar y problematizar implica posicionarnos a favor de dar legitimidad a las miradas que subvierten el orden de lo que se nos presenta como lo normal o natural, y esto constituye una manera de posicionarnos ética y políticamente.

Se trata de pensar en cómo se puede evitar llegar a la opresión, a la negación del otro. Cómo se puede evitar causar dolor suprimiendo la diferencia, silenciando voces. Tal y como lo ha expresado Mouffe (2014, en una entrevista con Basaure, 2015), debemos pensar cómo nos podemos manejar con el disenso para evitar que se manifieste la violencia: «Hay que reconocer que la posibilidad de violencia está siempre presente y preguntarse: ¿cómo crear formas de organización social que puedan conjurar esa violencia?» (p. 763). A partir de aquí, se propone asumir ante los conflictos un compromiso para evitar tipos

de violencia que dañen o perjudiquen a grupos vulnerabilizados. La idea es generar miradas hacia el conflicto capaces de apartar la lógica del «antagonismo» (que sigue una línea de «amigo/enemigo») y canalizarla hacia una lógica «agonista» que corresponde a relaciones, ya no entre enemigos, sino entre «adversarios» (Mouffe, en Basaure, 2015). En palabras de la autora:

«Los adversarios saben que no existe la posibilidad de ponerse de acuerdo mediante un proceso deliberativo y procedimental, pero **sí reconocen la legitimidad de sus oponentes**. No se trata de erradicar o eliminar al enemigo, sino de **reconocer la posibilidad de lograr un “consenso conflictual”**, es decir, **la aceptación de un espacio simbólico común entre adversarios**. Para ser parte del círculo de los adversarios y poder participar en la lucha agonista, tiene que haber un acuerdo sobre lo que llamo “principios ético-políticos de la democracia pluralista”: libertad e igualdad para todos. He ahí el elemento consensual elemental. Pero ese sigue siendo un consenso conflictual, ya que, evidentemente, no se trata de definir previamente lo que es “libertad”, “igualdad” y lo que significa el “todos”. No hay manera de ponerse de acuerdo sobre esto, no existe una interpretación “verdadera” (eso es absurdo), y por lo tanto va a haber siempre, de hecho, una multitud de interpretaciones distintas en pugna» (ibíd., 2015, p. 10).

Tener presente la variedad y disparidad de posiciones que existen en los conflictos, ser consciente de las relaciones de poder y las discriminaciones que viven ciertos colectivos debe llevarnos al compromiso de no asumir una función de reproductores de esas desigualdades. En otras palabras, la mirada que asumimos para comprender un conflicto, para analizarlo e intervenir, tiene efectos importantes en las personas, grupos, colectivos.

Como hemos visto a través de los ejemplos que se han presentado en el primer apartado, los efectos de nuestras miradas e intervenciones hacia los conflictos pueden acabar manteniendo las situaciones de desigualdad o pueden facilitar ciertos desplazamientos que conlleven transformaciones.

5. Los principales modelos teóricos que abordan el conflicto

Una vez situado el conflicto en un marco de comprensión social, describiremos a continuación los dos modelos explicativos que prevalecen en la mirada de los fenómenos conflictivos, estos son: el modelo consensualista y el conflictivista. Lyotard (1984) lo describe como dos grandes discursos sobre la sociedad que provienen del siglo XIX: los que comprenden a la sociedad como un todo o entienden que la sociedad está dividida en dos.

Asumiendo el riesgo de reducir la complejidad de los planteamientos teóricos, se describen a continuación, *grosso modo*, estos modelos.

5.1. El modelo consensualista

Es caracterizado como un modelo que se orienta al orden y que se basa en la idea de que las sociedades se sostienen en función del consenso social. La idea de sociedad está basada en una noción de «unicidad», es decir, es una totalidad única.

Este modelo, propio de la teoría estructural funcional, ha tratado el conflicto principalmente como una anomalía en el sistema social, un defecto, una disfunción que se debe reparar.

El modelo del consenso en las ciencias sociales se alimenta de las premisas de las ciencias naturales. Se utilizan habitualmente términos y una comprensión del sistema social que es heredera de una concepción orgánica del siglo XIX. Se entiende que el «cuerpo» biológico-social funciona como un sistema cuyos «órganos» constituyen un sistema indisoluble, que están en relación y en armonía. El conflicto vendría a ser una suerte de enfermedad que denota necesariamente un mal funcionamiento. De la Cuadra (2007, p. 3) expresa que esta perspectiva

«criminalizaba todas aquellas conductas que se definían como atentatorias al buen funcionamiento del cuerpo social, sirviendo de argumento para que las oligarquías en el poder reprimieran cualquier tipo de disidencia política bajo la excusa de que dicha disidencia era en realidad una manera de subvertir el orden político imperante».

Uno de sus principales representantes es Talcott Parsons⁶, quien en los años cincuenta incorpora la idea de sociedad como sistema que se autorregula y que funciona como totalidad orgánica. Parsons señala que:

⁶Otros autores que se sitúan en este modelo y que son representativos de los planteamientos consensualistas son Émile Durkheim, Robert Merton y Lewis Coser.

«la condición más decisiva para que un análisis dinámico sea válido, es que cada problema se refiera continua y sistemáticamente al estado del sistema considerado como un todo [...]. Un proceso o un conjunto de condiciones o bien “contribuye” al mantenimiento (o al desarrollo) del sistema, o bien es “disfuncional” en lo que se refiere a la integridad y eficacia del sistema» (en Lyotard, 1984, p. 31).

En definitiva, se trata de un modelo que suele caracterizarse por mostrar una «perspectiva negativa del conflicto», en tanto lo comprende como un desorden que debe ser restaurado. El conflicto es la destrucción de la armonía, integración y cohesión; por lo tanto, la gestión debe estar necesariamente orientada a recuperar el «orden social», es decir, a restablecer el «equilibrio social» que supone un estado de normalidad.

5.2. El modelo conflictivista

Este modelo entiende que los conflictos resultan inevitables en las sociedades y que representan una oportunidad de cambio y transformación social. Tiene en la teoría marxista su máxima representación⁷, comprendiendo a la sociedad como una realidad que expresa relaciones asimétricas en las que hay una clase opresora y otra oprimida. Sitúa el análisis en la lucha de clases y el conflicto como constitutivo de las sociedades y motor del cambio social. En este caso, los conflictos son manifestaciones deseables que representan la lucha por transformar la relación de dominación a la que está sometida la clase trabajadora.

⁽⁷⁾ Como señala Lyotard (1984), todas las escuelas que componen la corriente marxista admiten como rasgos fundamentales el principio de lucha de clases y la dialéctica como dualidad que produce unidad social.

Harvey plantea que el método dialéctico de Marx muestra que «la liberalización mercantil (el credo de los liberales y neoliberales) no producirá un estado de armonía en el que todos estarán mejor, sino que producirá mayores niveles de desigualdad social» (2004, p. 112). Las crisis crónicas de sobreacumulación del capital serán, por tanto, un signo de permanente conflicto e inestabilidad social.

Uno de los representantes contemporáneos más emblemáticos de este modelo es Ralf Dahrendorf (1929-2009). El autor sostiene que las sociedades se mantienen unidas por coacción y no por consenso, asumiendo que el conflicto y el cambio son una consecuencia de la coacción. El autor plantea que el origen del conflicto (en el contexto de la fábrica) entre empresarios y trabajadores tiene que ver con las relaciones de autoridad y dominio que se generan en el proceso de producción, de lo cual se desprende que son estas estructuras la causa determinante de la constitución de las clases y de los conflictos de clase.

Dahrendorf (1965) subraya, en alusión al funcionamiento de las industrias, que:

«los empresarios no persiguen intereses “altruistas” ni los trabajadores acaso intereses “egoístas”, sino que unos y otros se comportan conforme a sus funciones estructurales. En el fondo de la oposición originada en esta forma, no se encuentran prejuicios del uno hacia el otro lado, sino verdaderas diferencias en la distribución del poder.

[...] La estructura de dominio de las empresas industriales es la fuente general de todos los conflictos y, toda vez que esta estructura de dominio no se deja eliminar, habrá siempre conflictos de la empresa y conflictos industriales» (p. 110).

En consecuencia, este modelo postula que la emergencia de conflictos permite revitalizar y generar cambios ante situaciones de desigualdad, abusos, discriminaciones, malestares. En este caso, el conflicto resulta necesario, es inherente y consustancial a la vida.

Estos dos modelos nos ayudan a situar en términos generales las teorías explicativas que han surgido en torno al conflicto. Como veremos en el siguiente módulo, se ha ido complejizando y ampliando el campo de conceptos, desarrollos teóricos y disciplinas que ahondan en la conflictividad social. Esto permite profundizar, ampliar y enriquecer nuestra mirada sobre los conflictos, además de que nos ofrece nuevas herramientas de intervención.

Bibliografía

- Barozet y Mac-Clue (2015). Tolerancia a la desigualdad y justicia social. Una agenda teórica de investigación. En M. Castillo y C. Maldonado (Eds.), *Desigualdades: tolerancia, legitimación y conflicto en las sociedades latinoamericanas* (pp. 151-182). Santiago de Chile: RIL Editores.
- Basaure, M. (2015). *Democracia radical y antagonismo. Entrevista a Chantal Mouffe*. Serie Documentos de Trabajo COES (documento de trabajo n.º 01, pp. 1-17).
- Benhabib, S. (2006). *Las reivindicaciones de la cultura. Igualdad y diversidad en la era global*. Buenos Aires: Katz.
- Brenner, N. (2012). What is critical urban theory? En N. Brenner, P. Marcuse, y M. Mayer (Eds.), *Cities for People, Not for Profit: Critical Urban Theory and the Right to the City* (pp. 11-23). Nueva York: Routledge.
- Briales, A. (2017). Emprendedores fracasados: individualización neoliberal en los discursos sobre el desempleo. *Recerca, Revista de Pensament i Anàlisi*, 20, 79-104. <http://www.e-revistas.uji.es/index.php/recerca/article/view/2188>.
- Calvo, R. (2015). *Mapeo de conflictos: Técnica para la explotación de los conflictos*. Barcelona: Gedisa.
- Castel, R. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social*. Buenos Aires: Paidós.
- Chebout, L. (2011). Wo ist Intersectionality in bundesdeutschen Intersektionalitätsdiskursen? – Exzerte aus dem Reisetagebuch einer Travelling Theory. En S. Smykalla y D. Vinz (Eds.), *Intersektionalität zwischen Gender und Diversity. Theorien, Methoden und Politiken der Chancengleichheit* (pp. 46-60). Münster: Westfälisches Dampfboot.
- Crespo, E. y Serrano, A. (2016). La psicologización del trabajo: la desregulación del trabajo y el gobierno de las voluntades. En R. Rodríguez (Ed.), *Contrapsicología. De las luchas antipsiquiátricas a la psicologización de la cultura* (pp. 273-296). Madrid: Ediciones Dado.
- Czollek, L., Perko, G., y Weinbach, H. (2012). *Praxishandbuch Social Justice und Diversity: Theorien, Training, Methoden, Übungen*. Múnich: Weinheim.
- Dahrendorf, R. (1965). *Sociología de la industria y de la empresa*. México: Editorial UTEHA.
- De la Cuadra, F. (2007). Conflicto social, hipergobernabilidad y participación ciudadana. Un análisis de la «revolución de los pingüinos». *Polis, Revista Latinoamericana*, 5(16), 1-32. <https://journals.openedition.org/polis/4699>.
- Domènech, M. y Íñiguez, L. (2002). La construcción social de la violencia. *Athenea Digital*, 2, 1-10. <http://atheneadigital.net/article/viewFile/n2-domenech-iniguez/54-pdf-es>.
- Ergün-Hamaz (2015). Empowerment bedeutet: Lebensmöglichkeiten entdecken und verwirklichen - für alle. En Ç. Zülfukar y T. Savaş (Ed.), *Gespräche über Rassismus. Perspektiven & Widerstände* (pp. 139-150). Berlín: Yilmaz-Günay.
- Fassin, D. (2011). Racialization: How to do Races with Bodies. En F. E. Mascia-Lees (Ed.), *A Companion to the Anthropology of the Body and Embodiment* (cap. 24, pp. 419-434). Nueva Jersey: Blackwell Publishing Ltd.
- Fraser, N. (2008). La justicia social en la era de la política de identidad: redistribución, reconocimiento y participación. *Revista de Trabajo*, 4(6), 83-99.
- Harvey, D. (2004). *El «nuevo imperialismo»: acumulación por desposesión*. Buenos Aires: Clacso. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20130702120830/harvey.pdf>.
- Ibáñez, T. (2014). Foucault o la ética y la práctica de la libertad. Dinamitar espejismos y propiciar insumisiones. *Athenea Digital*, 14(2), 3-19. <https://atheneadigital.net/article/viewFile/v14-n2-ibanez/1390-pdf-es>.
- Lefebvre, H. (2016 [1968]). *Das Recht auf Stadt*. Hamburgo: Nautilus.
- Lyotard, J-F. (1984). *La condición postmoderna*. Madrid: Ed. Cátedra.
- McLaughlin, K. (2010). Psychologisation and the political subject as vulnerable object. *Annual Review of Critical Psychology*, 8, 63-79. <https://thediscourseunit.files.wordpress.com/2016/05/arcp8mclaughlin.pdf>.

Mestre i Mestre, R. (2006). *La caixa de Pandora. Introducció a la teoria feminista del dret*. Valencia: Universitat de València.

Mezzadra, S. (2005). *Derecho de fuga. Migraciones, ciudadanía y globalización*. Madrid: Traficantes de Sueños.

Molleda, E. (2007). ¿Por qué decimos que «no podemos hacer intervención social»? *Cuadernos de Trabajo Social*, 20, 139-155.

Montenegro, M., Rodríguez, A., y Pujol, J. (2014). La psicología social comunitaria ante los cambios en la sociedad contemporánea: de la reificación de lo común a la articulación de las diferencias. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 13(2), 32-43. <http://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/view/433>.

Oriola i Folch, J. (Dir.). (2007). *Barcelona 2006: L'any del civisme*. Documental (durada: 30 minuts). Barcelona. https://www.youtube.com/watch?v=jjL_91k8wGM.

OSPDH (2009). *Informe d'Investigació. Construcció del civisme i gestió de la convivència a l'espai públic de la ciutat de Barcelona*. <https://www.fbofill.cat/sites/default/files/1602.pdf>.

Parajuá, D. (2017). El dominio narrativo. Notas para un análisis crítico de la codificación institucional de los pobres. *Cuadernos de Trabajo Social*, 30(2), 301-313.

Parker, I. (2016). Locura, capitalismo y justicia social. En R. Rodríguez (Ed.), *Contrapsicología* (pp. 113-139). Madrid: Dado Ediciones.

Perko, G. (2012). Social Justice – eine (Re) Politisierung der Sozialen Arbeit. *QUER*, 6, 18/12, 6-10. http://www.social-justice.eu/texte/Zeitschrift_Quer_SocialJustice18_2012.pdf.

Rodríguez, R. (Ed.). (2016). Prólogo. En *Contrapsicología* (pp. 5-18). Madrid: Dado Ediciones.

Rose, N. (1997). El gobierno de las democracias liberales «avanzadas»: del liberalismo al neoliberalismo. *Cuadernos de Crítica de la Cultura*, 29, 25-40. Traducción al español de Julia Varela, Archipiélago.

Sánchez, T. (2017). ¿La diversidad funcional como una política del diseño? Functional diversity as a politics of design?. *Revista Diseña*, 11, 148-159. http://www.revistadisena.com/pdf/DISENA11_148-159_ISSN0718-8447.pdf.

Schnitman, D. (2000). Introducción. En D. Schnitman (Comp.), *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectiva y prácticas* (pp. 17-40). Buenos Aires: Granica.

Stolcke, V. (2006). La mujer es puro cuento: La cultura del género. *Desarrollo Económico*, 45(180), 523-546.

Toboso, M. (2010). Juventud y derechos humanos en el respeto a la diversidad funcional. *Revista Estudios de Juventud*, 89, 201-219. http://www.injuve.es/sites/default/files/revista89_10.pdf.

Vinyamata, E. (2007). *Aprender mediación*. Barcelona: Paidós.

Wacquant, L. (2000). *Las cárceles de la miseria*. Buenos Aires: Manantial.

Wacquant, L. (2015). Marginalidad, etnicidad y penalidad en la ciudad neoliberal: una cartografía analítica. En M. Castillo y C. Maldonado (Eds.), *Desigualdades: tolerancia, legitimación y conflicto en las sociedades latinoamericanas* (pp. 183-214). Santiago de Chile: RIL Editores.