

## EL CONFLICTO COMO CONSTRUCTOR DE CIUDAD

**Twiggy Ortegón**  
*Trabajadora Social,*  
*Departamento de Trabajo Social*  
*Universidad Nacional de Colombia*

**César A. Rocha**  
*Facultad de Comunicación,*  
*Corporación Universitaria Minuto de Dios*

### Resumen

El planteamiento central de este artículo, es el de sugerir una análisis en torno a algunas de las condiciones o mecanismo necesarios para que el conflicto opere como un potenciador de la diferencia y creador de alternativas para la convivencia. Se realiza una distinción del concepto, un análisis de contenidos interaccionales en dinámicas de conflicto y su relación con el contexto urbano de Bogotá, enfocándose en ámbitos escolares. En ciudades como Bogotá, las discusiones y acciones que diferentes estamentos han emprendido frente a la manera de concebir y gestionar el conflicto, desembocan en la creación de diferentes organismos como los centros de conciliación, la aplicación de fórmulas y técnicas para la solución de conflictos, el desarrollo de propuestas desde entes administrativos a nivel distrital y las nuevas disposiciones que plantea la Ley 115 sobre Gobierno Escolar y manuales de convivencia.

### Abstract

The central approach of this article is to suggest an analysis on some of the conditions or mechanisms needed to make the conflict operate as a promoter of the difference and as a creator of new alternatives for coexistence. A distinction for the concept, an analysis of interaction contents in conflict dynamics and their relation to the urban context of Bogotá, focusing in the school area, are developed. In cities such as Bogotá, the discussions and actions undertaken by different bodies facing the way of conceiving and managing the conflict, result in the creation of different organisms such as conciliation centers, application of formulas and concepts to solve conflicts, the development of proposals from administrative entities on the district level and the new dispositions established by Law 115 on School Government and coexistence handbooks.

## EL CONFLICTO COMO CONSTRUCTOR DE CIUDAD\*

**Twiggy Ortega\*\***

*Trabajadora Social,  
Departamento de Trabajo Social  
Universidad Nacional de Colombia*

**César A. Rocha\*\*\***

*Facultad de Comunicación,  
Corporación Universitaria Minuto de Dios*

### Introducción

**E**n ciudades como Bogotá, las discusiones y acciones que diferentes estamentos han emprendido frente a la manera de concebir y gestionar el conflicto, desembocaron en la creación de diferentes organismos como los centros de conciliación, la aplicación de fórmulas y técnicas para la solución de conflictos, el desarrollo de propuestas desde entes administrativos a nivel distrital<sup>1</sup> y las nuevas disposiciones que plantea la ley 115 sobre Gobierno escolar y manuales de convivencia.

El planteamiento central de este artículo, es el de sugerir un análisis en torno a algunas de las condiciones o mecanismos necesarios para que el

conflicto opere como un potenciador de la diferencia y creador de alternativas para la convivencia. Realizaremos una distinción necesaria del concepto, un análisis de contenidos interaccionales en dinámicas de conflicto y su relación con el contexto urbano de Bogotá, enfocándonos en ámbitos escolares.

### La noción de conflicto

La manera como se concibe el conflicto urbano, se gestionan y formulan alternativas de manejo, cobra relevancia en nuestro medio. De entrada considerar el conflicto como un espacio de interacción posible de ser enriquecido como generador de condiciones de cambio social y fortalecimiento individual, implica su diferenciación frente al concepto y el ejercicio de la violencia, como factor de aniquilación. En este sentido, no existe una relación lineal entre los dos. Sin embargo, aunque existen conflictos que pueden ser la base para un desenlace violento, no se pretende realizar un estudio o descripción de factores psicológicos y mucho menos le adjudicamos causalidades de tipo genético como elementos des encadenantes de la violencia. Por el contrario, nos acercaremos por medio del análisis de la gestión del conflicto escolar a aspectos que hablan de la manera como actores urbanos construyen la ciudad, la representan y se adaptan estratégicamente a ella, desde la dinámica institucional.

De igual forma, en este trabajo la discusión sobre la implementación de mecanismos como la negociación, la realización y verificación de acuerdos se desarrolla a partir del análisis de las racionalidades e interacciones cotidianas de actores en el ámbito micro institucional y su relación con el contexto sociocultural.

\* Este artículo no hubiese sido posible sin la dinámica de intercambio "despiadado" del equipo de investigación de "dinámicas de Conflicto" y de "Un modelo para armar" del Profesor Francisco Gutiérrez Sanín, de quien adoptamos ideas y conceptos claves que orientaron esta reflexión. Muy especialmente agradecemos a la comunidad educativa del Colegio Luis López de Mesa, localidad 18 de Santa Fe de Bogotá.

\*\* Magister en Antropología urbana de la Universidad Nacional de Colombia.

\*\*\* Magister en Comunicación de la Universidad Javeriana

<sup>1</sup> Recordemos el intento fallido de la Administración Mockus - Bromberg por cambiar el código de policía de Bogotá, por una carta de civildad; la capacitación del DAAC a líderes de juntas comunales para actuar como conciliadores, entre otros.

De esta manera, visibilizamos singularidades en términos de que no todos los conflictos son iguales, - ni por lo tanto los mecanismos para su manejo deben ser los mismos y los que existen son importantes pero no suficientes en el campo de las "ofertas" para su manejo -. Definitivamente, es indispensable construir reglas de juego que tomen en cuenta el disenso y la diversidad de intereses pero, desde objetivos y valores generales construidos por los actores en la interacción.

Sobre la idea de lo que es el conflicto se han planteado muchísimas definiciones. Es común, por ejemplo, que se coloquen como sinónimos las palabras "conflicto", "violencia", "disputa". Veamos algunas nociones que nos pueden dar pistas al respecto:

Deutsch<sup>2</sup> ha definido al conflicto como "cada vez que ocurran actividades incompatibles". Forsyth<sup>3</sup> extiende la definición a grupos, y dice: "las acciones o creencias de uno o más miembros de un grupo son inaceptables -y por lo tanto resistidas- por uno o más miembros de otro grupo" Mientras tanto Pruitt y Rubbin lo definen como "divergencia percibida de intereses o creencias, que hace que las aspiraciones corrientes de las partes no puedan ser alcanzadas simultáneamente. También desde el ámbito de la psicología se han propuesto definiciones como es el caso de Boardman y Horowitz, quienes afirman lo siguiente: "Definimos el conflicto como una incompatibilidad de conductas, cogniciones (incluyendo las metas) y/o afectos entre individuos o grupos que puedan o no conducir a una expresión agresiva de su incompatibilidad social. Nuestra definición específicamente incorpora conducta, cogniciones y afectos porque todos esos factores son importantes en el conflicto".<sup>4</sup>

Para estas autoras el sentir, el pensar y el hacer están presentes en el conflicto. Aquí viene un elemento importante: La interacción no sólo es vista en términos

<sup>2</sup> Deutsch, Morton. *The Resolution of Conflict: Constructive and destructive processes*. Lale University Press, 1973.

<sup>3</sup> Citado por Boardman Susan. *Constructive Conflict Management and Social Problems*, Nueva York, Journal of Social Issues, No. 50 Vol 1. 1994, pág. 4

<sup>4</sup> *Ibid.* Boardman, Susan.

de acción sino en un espacio de entretrejos donde vienen a conjugarse los sentires, los pensares y los haceres. Para Marinés Suares<sup>5</sup> el conflicto es "una incompatibilidad entre dos partes, es una interacción en la que prima el antagonismo".<sup>6</sup>

Clásicos de la teoría del Conflicto, como Dahrendorf, determinan los conflictos sociales a partir de la diferenciación de grupos de intereses y cuasi - grupos dentro de una estructura reconocible. Donde se disputa la participación o exclusión de poder, y la defensa o ataque a la estructura de dominación existente. Así, el conflicto social es una relación de oposición entre grupos sociales y sus intereses. Para Simmel, el conflicto es una forma de asociación aunque las causas del mismo sean por factores disociadores. Resalta el "espíritu" vivificante del mismo, en tanto introduce la competencia como un conflicto positivo y la oposición como un factor de incorporación, que vitaliza el conflicto y preserva relaciones. En la violencia por el contrario, Simmel señala que la presencia de elementos de convergencia es prácticamente nula. Coser lo concibe como un estímulo a la percepción y la creatividad: "*El conflicto es el sine quanon de la reflexión y la inventiva*". Es un generador de cambios tanto para los actores involucrados en el mismo como para un sistema social en su conjunto. Lo que él denomina cambios flexibles y cambios en la distribución de los valores sociales.<sup>7</sup>

La perspectiva estructuralista en este caso, introduce elementos relevantes para la construcción del concepto. Primero, el criterio de racionalidad visto desde los intereses, pese a limitarse a estructuras de

<sup>5</sup> Suares Marinés. *Mediación, Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Paidós, Buenos Aires, 1996. (el nombre está escrito de manera intencional tal y como aparece en su texto).

<sup>6</sup> Véase la posición de Marinés Suares en el libro citado anteriormente, pp. 74-78.

<sup>7</sup> Ver: Dahrendorf Ralf. *Las clases sociales y su conflicto en la Sociedad Industrial*. Ediciones Rialp SA, 1962. Simmel Georg. *Conflict. The Web of Group Affiliations*. The Free Press. New York, 1955 y Coser Lewis. *Nuevos aportes a la Teoría del Conflicto Social*. Amorroutu Editores, Buenos Aires.

clase. Segundo, la intensidad de los flujos de **interacción** que puede generar dinámicas de cohesión, unidad y asociación, pese a ser concebido como factor disociador. Y tercero, la capacidad de impulsar **pensamiento** estratégico, en términos de reflexividad y creatividad, así sea en una dinámica de oposición.

Para nosotros, el conflicto es ante todo un proceso de interacción de tipo antagónico que se da entre dos o más partes y que es co-construido por los propios actores. Se trata de una situación en la que se presenta una contradicción y oposición de intereses, objetivos o valores donde las partes pueden verse afectadas por salidas o soluciones insatisfactorias y para alguna de ellas o para ambas.

Por lo cual en la gestión y en la búsqueda de mecanismos para un manejo satisfactorio del conflicto dentro de criterios socialmente óptimos, es necesario concretar acuerdos que se construyan desde la gestión misma de cada conflicto. Es fundamental entonces, activar permanentemente el acumulado de experiencias y aprendizajes que se producen en los dilemas sociales y que involucran la puesta en escena de parámetros y patrones culturales.

### Negociación y mediación

La negociación del conflicto en nuestro contexto, ha partido de considerarla como necesaria fundamentalmente para actores violentos, "peligrosos", cuya visibilidad e importancia depende de estas "posesiones". Para ser reconocido como un interlocutor válido en una negociación, es necesario en la mayoría de los casos, ser no sólo peligroso, sino también para quienes ejercen el papel de árbitros o mediadores, ser catalogado como experto, ocupar un alto cargo en el status de clasificación económico, político o social.

Y además, en el manejo que se le da a situaciones de conflicto ya sea en contextos familiares, escolares y otros, se llega a delimitar o inscribir la negociación como la mejor salida al conflicto cuando se parte de supuestos de causalidad como la falta o mala

comunicación, el desconocimiento de normatividades sociales o jurídicas, la ausencia de recursos de tipo material o una cultura de la intolerancia.

Evidentemente, los conflictos no son solo el producto de malos entendidos, ignorancia o un tipo de cultura que lo explica todo. En ellos además, se ponen a funcionar objetivos, intereses y se desarrollan estrategias que la negociación por sí sola no puede percibir y movilizar. No en todos los conflictos es suficiente la negociación, ni aunque sea efectiva debe ser el fin de la gestión" frente a un dilema social.

En nuestro medio, negociación, mediación y concertación,<sup>10</sup> se han tomado como sinónimos y han sido asimilados como los mecanismos ineludibles para la solución de conflictos. En muchas ocasiones, estos tres conceptos sugieren ciertos ajustes de "ánimo" entre los oponentes en un conflicto, o el aminorar la carga de agresión entre los actores únicamente, y no llegar a pactos concretos y óptimos, concordar, convenir entre sí mecanismos de negociación o reglas de juego, o acordar ganancias mutuas.

También es necesario aclarar que, la gestión de los conflictos no debiera apuntar a su solución, sino, primero, a crear ciertas condiciones para la

<sup>9</sup> Expresiones como "cultura del atajo", y otros lugares comunes: "del avivato", "del faltón", "del rebusque" etc., le asignan a la cultura el elemento causal determinante; existe una "cultura perversa". Paradójicamente, se trata de una Cultura sin carne y hueso.

<sup>10</sup> La mediación es una función en la cual un tercero ayuda a las partes en conflicto a negociar sus diferencias. La conciliación tradicionalmente implica ceder en las pretensiones y llegar a acuerdos entre las partes. Aquí el conciliador es el factor determinante -gracias a las facultades otorgadas social y/o jurídicamente- de la superación de los conflictos. Para nosotros la mediación no tiene sentido si no existe un **tejido social** que le de sustento - afirmación que desarrollaremos más adelante en el texto-. En un tejido social, el papel del mediador no es necesariamente personificado o nominado (el conciliador, el mediador, el juez), sino dinámico: La mediación puede ser desarrollada por uno o varios actores, esto depende del contexto socio- cultural y de quienes participan en el conflicto; en ocasiones incluso puede no existir un mediador.

<sup>8</sup> Sin que por supuesto, se sugiera una futura armonía sin conflicto.

negociación, y segundo, a presentar alternativas para que quienes participen del conflicto potencien sus intereses haciéndolos visibles y cruzándolos con los de otros. Es decir, lo ideal puede ser que un conflicto se solucione, pero a lo mejor, pudiera convenir a las partes que el conflicto permanezca vitalizando la dinámica social.

La mediación de conflictos con base en cuerpos normativos de tipo legalista, presenta dos características: una de partida y otra de llegada. La primera se refiere a que para iniciar una negociación es prioritario acceder a unos parámetros ya establecidos con anterioridad dentro de un conjunto articulado de reglas formales. La segunda, o la de llegada, consiste en que el producto de la negociación debe concretarse en acuerdos fijados no sólo por los mismos parámetros de entrada sino también que éste se pueda anexas al menú de artículos, códigos o reglamentaciones.

Este tipo de acuerdos a la vez producen tres efectos: Primero, la intención de eliminar instancias o vías de negociación de hecho, donde no se incluyen las experiencias y aprendizajes de los conflictos y la construcción de ciertas tradiciones. Segundo, en la medida en que se puntualice la normatividad legal, se abren paralelamente mayores opciones estratégicas para violar los acuerdos. Tercero, la recarga de la norma en torno a su obediencia, genera extrañamiento e ilegitimidad del proceso para los diferentes actores.

Se trataría más bien de una particularización de los conflictos descartando una reglamentación totalizante, pero desde la generación de reglas que como tales hagan parte de un diseño institucional legítimo, en tanto su valor propositivo y público sea un referente de discusión y evaluación permanente de acuerdo a las transformaciones del contexto y los actores.

De esta forma la diferencia no se reconoce por el simple hecho de existir, sino porque la incluye como posibilidad de recrear los acuerdos y las herramientas para gestionar el conflicto permitiendo que éste sea un espacio de creación permanente en las interacciones con el otro, con las instituciones y los entornos.

## Condiciones para la gestión del conflicto

La búsqueda de pistas para lo que se denomina "intervención" frente al conflicto a partir de la investigación en diferentes ámbitos institucionales urbanos, nos llevó a plantear las siguientes consideraciones, descartando de entrada la aplicación de modelos, fórmulas o diseños previos.

Desarrollaremos este aparte a partir de cuatro puntos: El rol de los mediadores, la generación de condiciones para la negociación, la construcción de acuerdos y la relación **investigación-intervención**.

La pretendida neutralidad de los árbitros, mediadores o conciliadores se desdibuja cuando en el conflicto uno de estos personajes no puede dejar de tomar partido frente a éste.

Encontramos varias opciones estratégicas diferenciadas de acuerdo a la **visibilidad** que el mediador le dé a los actores del conflicto. Una de ellas es la que se orienta hacia los que él considera son los débiles o víctimas del conflicto, donde, aparecer como un sujeto débil o damnificado, puede ser dentro de la gestión, una estrategia ganadora,<sup>11</sup> en tanto se le descarga de su responsabilidad en la generación del conflicto y/o de la posibilidad de participar efectivamente en la mediación del mismo, perdiendo simultáneamente en esta última, la capacidad de hacerle frente a los propios conflictos.

Otra opción está relacionada con los catalogados como "los fuertes", matizados de acuerdo a roles, liderazgos, y las posibles combinaciones que surgen de las dos. Entre los cuales se encuentra una variedad de actores con los que el mediador entra a dialogar: los catalogados como peligrosos;<sup>12</sup> aquellos con amplia

<sup>11</sup> Desde la perspectiva Elsteriana, se asume como ganadora en la medida en que las víctimas no asumen costos en la mediación, gracias a la delegación en el mediador de su propia participación.

<sup>12</sup> En el caso de los Colegios, por ejemplo, los estudiantes que tienen nexos con pandillas o que hacen parte de ellas, son considerados por directivas, Profesores, y Padres de Familia como aquellos a los cuales no se les puede aplicar la norma como se le aplicaría a cualquier

capacidad de convocatoria y movilización; los representantes de la autoridad y el poder desde diferentes órdenes (económico, político, institucional).

Las características y recursos de los actores son importantes, pero no deben constituir el sustento de una negociación, en tanto la relevancia es del proceso y desde allí las potencialidades de los actores y sus posibilidades entran a jugar. Teniendo en cuenta que de hecho estos actores son en muchos casos los protagonistas del conflicto y gracias a su posición excluyen a otros y se excluyen a sí mismos en la consideración de su gestión frente a un dilema.

Concebimos la gestión, como una simetría: investigación-intervención de manera permanente y sistemática; de tal forma que permita la identificación, análisis y ruptura de estereotipos, lugares comunes, y ubique filiaciones, nexos, percepciones, intereses individuales y colectivos; que alimentan o son parte de la naturaleza del conflicto. Incorporando por esta vía, los órdenes, lógicas y recursos extraídos de la cultura, los cuales son aprehendidos racionalmente por los actores.

En este sentido, construimos mapas mentales,<sup>13</sup> donde no se involucren solamente a los actores directos de un conflicto sino también los referidos al entorno en el cual la institución y los actores se ubican y sus nexos o distancias frente al mismo. Esto permite: relacionar las diversas estrategias de los actores; movilizar planos desde los que éstos perciben y hablan del conflicto, lo cual en términos de la gestión, potencia el grado de **previsibilidad** en las intervenciones porque aumenta la capacidad de hilar o desenredar situaciones críticas (además rápidamente) analizando "estereotipos", integrando diferentes intereses en una dinámica de negociación y gestión de conflictos, despejando factores de interferencia como información

otro, en un conflicto similar, con el fin de evitar posibles retaliaciones o porque se les considera una víctima de la sociedad en un sentido más general que en el caso anterior. Igual sucede en el contexto macro.

<sup>13</sup> En los mapas mentales se pueden involucrar variables como: tipo de actor, su percepción del conflicto, del otro y de sí mismo, sus retóricas y estrategias, variables de cooperación (por ejemplo, las soluciones: ideales, intermedias y aceptables; que proponen los actores).

incompleta o distorsionada; y permite manejar la incertidumbre, en tanto, se pueden "predecir", los efectos posibles y futuros de la acción de uno o de otro actor y de esta manera contar con una herramienta más para el trazado de decisiones e incorporación de interrogantes frente a un proceso de negociación.

No todos los actores sean o no protagonistas del conflicto, van a participar, y los que lo hagan, no harán de la misma forma; pues la cooperación se desarrolla no solo por los recursos con los que cuentan los actores sino por sus trayectorias vitales y sus expectativas. De tal forma se busca la **autorreflexibilidad** a partir de propiciar condiciones para que los actores se piensen a sí mismos y piensen al otro a través del proceso,<sup>14</sup> sin perder su propia individualidad y por el contrario ganando en reconocimiento y potenciación personal y colectiva. Es importante el desarrollo de ejercicios de reflexión, donde en la "mediación" se produzca un "efecto rebote" frente a las posibles salidas y decisiones que plantean los actores al conflicto. Estas se devuelven inmediatamente, activando y/o recurriendo a la memoria y las tradiciones, al contexto social; poniendo a operar las decisiones planteadas en un mundo de situaciones posibles.

Otro aspecto fundamental en la gestión y en la vitalización del conflicto como posibilidad creativa y de potenciación, es el "**entrenamiento**" en el debate. En él se recrea la capacidad de enriquecer el conflicto y de garantizar la gestión de conflictos futuros a partir de las experiencias vividas pasadas y presentes. En este sentido, hablamos de un proceso de aprendizaje donde pierdan relevancia los prejuicios morales y aumente la del contexto en el cual se ubican los actores.

Entrenarse por tanto implica involucrarse como protagonista y como mediador, y considerar además que algunos conflictos no necesariamente exigen la

<sup>14</sup> Aquí no nos referimos a fomentar el ponerse en el lugar del otro, sino a articular las potencialidades e intereses diversos, en torno a un proceso que implica la conceptualización del conflicto por parte de los propios actores, incorporando el cuerpo de aprendizajes y el acumulado de experiencias particulares y colectivas dentro de un contexto común. En el caso del conflicto escolar, el ámbito a visibilizar es el pedagógico.

intervención de mediadores y otros la requieren teniendo en cuenta una incidencia de carácter externo y que impacte tanto en lo micro como hacia lo macro.<sup>15</sup> Potenciar este ejercicio, debe permitir ganar en autonomía o capacidad de los actores para activar sus propios recursos y espacios institucionales y si es necesario innovar y crear otros.

Esto va dirigido a enriquecer la negociación, la construcción de reglas y acuerdos óptimos, sostenibles y verificables. Lo óptimo descarta la sumatoria y la concesión, desde una simetría construida a partir del entorno común de los actores donde desarrollan relaciones cotidianas y seguirán enfrentando nuevos conflictos. Es la intersección del bien común con el interés individual.

Las condiciones de intervención, están sujetas a la construcción de acuerdos y reglas, pero una mirada más amplia permitiría establecer que su importancia real radica en la posibilidad de que estos sean: realizables, porque son producto de la reflexión sobre experiencias y contextos particulares y pocas pero lo suficientemente apropiables por parte de los actores; verificables porque no se trata solo de la construcción de reglas sino de ejercer los acuerdos sobre las mismas, y su verificación es factor para la generación de confianza y continuidad de procesos en tanto su sentido público no sea alterado en lo privado, es decir, sostenibles, que no es equivalente de manera lineal a inamovibles, sino factibles de reflexión y adaptación al contexto.

En algunos procesos de negociación se llega a acuerdos con la intención de incumplirlos o modificarlos en el camino, o el producto de la misma es efecto de la sumatoria de intereses y peticiones que a medida de su integración en el acuerdo se irán ampliando sucesivamente en una lista interminable y una serie de compromisos cada vez más tediosos e imposibles de ser realizados.

Así mismo, la verificación de los acuerdos producto de procesos ya sea de negociación, conciliación o concertación, son tradicionalmente delegados a representantes de la ley, a quienes tienen funciones de

<sup>15</sup> Sobre este punto estamos discutiendo por lo cual su desarrollo no será abordado en este documento.

vigilancia, o a “manos invisibles” que efectivamente terminan literalmente siéndolo, a la hora de la continuidad y fortalecimiento permanente de los acuerdos. Como se mencionó al principio, se tienden a complejizar los mecanismos de control por medio de la minucia normativa de consabida ineficiencia a la hora de construir alternativas de convivencia.

También nos referimos a la verificación de las condiciones en la intervención, lo que se traduce en la creación de proyectos colectivos desde la individualidad de las interacciones y los aprendizajes de nuestros propios conflictos.

### A manera de conclusiones

Las condiciones necesarias para hacer del conflicto un factor positivo de cambio social frente a la convivencia, no se desarrollan perfeccionando las técnicas para la negociación y construcción de reglas, los modelos psicológicos o el nivel de detalle en los códigos, manuales o reglamentos, sino precisamente indagando y distinguiendo los contenidos de estas interacciones y a partir de allí determinar que es posible de ser activado dentro de alternativas creativas, y que no. Esto implica que dentro de estas interacciones, se determine la circulación de estrategias, aprendizajes, y su relación con la adaptación y transformación de la ciudad; de sus ritmos, patrones y órdenes.<sup>16</sup>

Hablamos aquí de interacciones que pueden presentarse como la superposición de planos de relación que se extienden en la ciudad y sobrepasan la lógica de ordenes homogeneizantes que se pretenden instaurar por medio de sentidos pedagógicos y administrativos en la ciudad; o donde el fenómeno de fragmentación no se considera como un ámbito de riqueza en tanto singularidad y diversidad de experiencias posibles.

<sup>16</sup> Concepto que María Teresa Uribe, en Conflicto y Contexto, define: “Esos órdenes de hecho, serían entendidos como conjuntos de regularidades, de normas, de saberes, de procedimientos y de usos, dotados de sentido que definen que hacer, cómo hacerlo, y como comportarse; especies de respuestas colectivas e históricas a necesidades de muy diverso carácter”.

Conflictos urbanos que se desarrollan a partir de la contraposición de órdenes, y territorialidades tienen que ver por un lado, con la ambigüedad que se genera al tener varios roles o pertenecer a estructuras disímiles entre sí o por otro lado, tiene que ver con sentidos de intercambio cuyos flujos penetran territorios u órdenes normativos particulares. En ambas, se hace énfasis en la manera como los actores sociales aprenden dentro del conflicto, y como este ejercicio dinámico donde se entrecruza **cultura y racionalidad**, puede permitir desde la particularidad de cada conflicto ofrecer pistas para determinar estrategias de tipo contextual en la construcción de herramientas para el manejo de los conflictos en la ciudad.

Involucrarse en múltiples órdenes, interactuar desde diferentes lógicas, que generan entrecruzamientos y contraposiciones conflictivas puede constituirse en un recurso importante para gestionar y enriquecer el conflicto; en él, los aprendizajes son mayores, la capacidad de adaptación de estrategias y la visión del entorno es más amplia. Siempre y cuando este conocimiento se ponga a operar en torno a nociones y objetivos que desde la experiencia particular puedan impactar en el entorno.

Existe la necesidad de darle visibilidad a aquellos conflictos que siendo cotidianos no se desarrollan como prácticas visibles por la contundencia de sus desenlaces, la peligrosidad o reconocimiento social de sus actores. Los que surgen y se desarrollan en espacios de socialización e interacción cotidianos, cuyos aprendizajes, decisiones y mecanismos de adaptación, pueden constituirse en uno de los espacios de construcción de ciudadanía.

La ciudadanía no se entiende como la interiorización de un cuerpo normativo institucional y/o de reglamentaciones estatutarias, ni se trata de cumplir con categorías morales o de deber civil, sino, más bien, la relacionamos con la capacidad de poner en juego y evidenciar en el conflicto los intereses individuales y colectivos en un escenario como la ciudad para debatir con ella y releerla permanentemente.

Darle **visibilidad** a actores no violentos, involucrar diversas percepciones, construir acuerdos realizables y verificables, condiciones y **climas de confianza**,

identificar lo que se aprende en el conflicto, y como a partir de él se construyen tradiciones y patrimonio común; implica que la construcción de unas ciertas reglas de juego no estén sustentadas en la mera participación y sumatoria de intereses, sino en la construcción de redes de confianza y jurisprudencia social.

No pretendimos realizar una indagación ontológica sobre la construcción de reglas sociales, sino más bien desentrañar, en términos de la gestión de los conflictos, como o en que condiciones se podrían crear acuerdos y normas que propicien la convivencia frente a situaciones y dinámicas específicas. La exposición y recopilación de motivos, experiencias de situaciones conflictivas y la simultánea proposición de reglas, acuerdos y hasta sanciones; deben involucrar el reconocimiento, activación y generación de **patrimonio** y bienes comunes, a partir del acumulado de experiencias cotidianas y la evaluación de las mismas. *Un capital social<sup>17</sup> que puede nacer de la gestión del conflicto en la ciudad.*

Las entradas a estas afirmaciones, implican por un lado, la necesaria investigación en la complejidad del conflicto, en la articulación de éste con el contexto sobre el cual se proponen y crean reglas. Ante lo cual surgen algunas preguntas: ¿Qué es lo que convoca a la construcción de reglas o de acuerdos? o ¿Cómo construir normatividad social, a partir del conflicto como manifestación y fusión de racionalidades y patrones culturales? ¿Cómo construir redes de capital social a partir de la gestión del conflicto?.

<sup>17</sup> Asumimos el concepto de capital social que desarrolla Putnam, entendido como: prácticas de organización social sustentadas en confianza, normas y redes que permiten aumentar la eficiencia de la sociedad y facilitar la cooperación. Ver Putnam. Making Democracy Work.



**Bibliografía**

AGUIAR Fernando. *Intereses Individuales y Acción Colectiva*. Editorial Pablo Iglesias. Madrid, 1991.

BOARDMAN Susan. "Constructive Conflict Management and Social Problems", Nueva York, *Journal of Social Issues*, No. 50, vol I. 1994.

COSER Lewis. *Nuevos aportes a la Teoría del Conflicto Social*. Amorroutu Editores, Buenos Aires.

DAHRENDORF Ralf. *Las clases sociales y su conflicto en la Sociedad Industrial*. Ediciones Rialp SA, 1962.

DEUTSCH, Morton. *The Resolution of Conflict: Constructive and destructive processes*. Lale University Press, 1973.

ELSTER, Jon. *El cambio tecnológico. Investigaciones sobre la racionalidad y la transformación social*. Editorial Gedisa, Barcelona, 1997.

GIRALDO A. Jaime y otros. *Conflicto y Contexto. Resolución alternativa de conflictos y contexto social*. Tercer Mundo Editores, Instituto Ser de investigaciones, Colciencias, Programa de Reinserción, Bogotá, 1997.

GUTIÉRREZ Francisco. *La Ciudad Representada. Política y Conflicto en Bogotá*. TM Editores, IEPRI - Universidad Nacional, Bogotá, 1998.

SIMMEL Georg. *Conflict. The Web of Group Affiliations*. The Free Press. New York, 1955.

SUARES Marinés. *Mediación, Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Paidós, Buenos Aires, 1996. (Se escribió el apellido de manera intencional tal y como aparece en su texto).❖