

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN EN MENDOZA. TEORÍAS EXPLICATIVAS DEL CONFLICTO Y LA VIOLENCIA

Abelardo Pithod
CONICET

El objetivo general del presente trabajo es mejorar nuestra comprensión del incremento actual de la violencia escolar en nuestro medio. Por ello, abordamos: 1) el estado de la cuestión en los estudios sobre la agresividad desde la teoría psicológica y psiquiátrica; 2) nuestro modelo de análisis (interrelación entre los sistemas de sociedad, cultura y personalidad; herramienta de un diagnóstico certero para buscar la manera de controlar los conflictos y la violencia); 3) algunas características de la violencia que se observa hoy (lucha intergeneracional, de clases, la droga, entre otras); 4) el agravamiento de la situación en Mendoza; 5) la violencia como un problema metaempírico (las vías para intentar una explicación *causal* de la violencia humana); 6) la teoría general del conflicto (conflicto intrapísquico e interpersonal, de rol, de poder, intragrupal); 7) el análisis antropológico cultural de la violencia de René Girard (el que -aunque no incluye una explicación por las causas últimas de la violencia- hace un aporte *relevante*, psicológico y religioso). Aplicamos algunos *insights* de las teorías desarrolladas a casos puntuales de violencia en Mendoza.

Palabras clave: agresividad – conflicto - violencia – violencia escolar – causas de la violencia.

1. Estado de la cuestión

Las explicaciones sobre la causalidad del fenómeno de la violencia escolar provienen en parte de la investigación científica y, de manera más extendida, de los medios de comunicación.

El hecho fundamental que produce el agravamiento de los conflictos y la violencia es, a nuestro parecer, la actual desintegración social, particu-

larmente de la familia, y el derrumbe y ausencia de la autoridad paterna.

Sin pretensión de ordenarlas sistemáticamente podemos enunciar las siguientes:

- La creciente marginación socio-económica agravada por la crisis nacional a partir de 2001.
- Los cambios cultural-institucionales, como la pérdida de auto-

ridad familiar y escolar. Estos fenómenos sobrepasan, obviamente, las fronteras nacionales.

- Cambios en los estatus-roles de los actores comprometidos (docentes, padres, agentes gubernamentales).
- Cambios en los valores.
- Depreciación de la calidad educativa, descrédito social de la educación formal.
- La creciente influencia de los agentes pedagógicos informales, TV, Internet, telefonía celular y sus conocidos efectos de lapidación, estimulación y adicción.
- La masificación y despersonalización de la vida urbana.
- Agravación de los conflictos de clase. Incentivación del consumismo y consecutivamente de las diferencias de clase.

Por nuestra cuenta, añadiremos:

- El tedio y el aburrimiento, particularmente en los sectores jóvenes sin trabajo.
- La lapidación técnica y témporo-espacial, cuya significación e incidencia hemos analizado en otros trabajos¹.
- Sinergias entre los factores enunciados.

2. Orientaciones en los estudios sobre la agresividad

Nos concretaremos a algunas posiciones que parecen fundamentales y

que han pasado al acervo común de la literatura en la materia.²

La agresividad, ese presunto mal. Este es el título de un libro del etólogo y Nobel de Medicina Konrad Lorenz³. Servirá para centrar el concepto de agresividad y evitar la persistente ilusión roussoniana de atribuir a la sociedad la responsabilidad total de las motivaciones de la conducta. La base pulsional de estas motivaciones son de orden genético. Es decir, la agresividad normal y aún la patológica están movidas por fuerzas que poseen todos los seres vivos. La agresividad no es primariamente una deformación social sino un dinamismo natural. Es una fuerza constructivo-defensiva sin la cual el animal o el hombre quedarían inermes. Obviamente esa fuerza tendencial está influida, incluso matizada, es decir ordenada o desordenada por el medio en que se desarrollan los sujetos. No debe verse la agresividad como un puro producto del

¹ Pithod, A. (2006). *Psicología y ética de la conducta*. Buenos Aires: Dunker, cap. 24. También, "La tecnología y sus efectos en la estructura temporal de la existencia", *Rev. Gladius*, N°68, 2007.

² En la Tesis doctoral de Estefanía Estévez López (2005), en el apartado 'Teorías sobre el origen de la violencia' se enuncian: Teoría genética, teoría etológica, teoría psicoanalítica, teoría de la personalidad, teoría de la frustración (Dollard, Miller), teoría de la señal-activación (Berkowitz), teorías reactivas o ambientalistas, teoría del aprendizaje social (Bandura), teoría de la interacción social, teoría sociológica, teoría ecológica (Bronfenbrenner). Cfr. Estévez López, E. (2005). *Violencia, victimización y rechazo escolar*. Servei de Publicacions: Universitat de Valencia, p. 26 y ss. (en: www.cybertesis.net). La autora se inclina por esta última, como la más adecuada. Por nuestra parte, no comprendemos que se pueda uno eximir de las restantes teorías enunciadas y que ésta, a la que se llama ecológica, oferte algo decisivo que no esté de algún modo en las otras y en varias que la autora no menciona (sobre todo de origen europeo, pues la autora se mueve en el espacio norteamericano).

³ *Sobre la agresión: el pretendido mal*. 1998. Siglo XXI.

medio vital o biográfico, forjado desde fuera de los sujetos, sino como una cualidad intrínseca del viviente dotado de conocimiento.

Desde los griegos, pasando por la escolástica cristiana y árabe, se ha dicho que nuestra sensibilidad es movida por dos potencias o apetitos básicos, que los antiguos llamaron *apetito concupiscible* y *apetito irascible*. Según esta tradición el primero busca el bien sensible y placentero, el segundo, el bien que exige un esfuerzo o *combate* para alcanzarlo. A este último, los escolásticos, lo llamaron *bien arduo*. La cólera o ira surge naturalmente al no alcanzarse o ser difícil de alcanzar un bien apetecido e, incluso, ante la simple amenaza de perderlo. La agresividad, ira o cólera son, pues, la respuesta vital natural que sigue a una frustración, real o imaginaria, presente o futura.

Las potencialidades humanas son buenas y psicofísicamente necesarias, incluida la agresividad, la cual, como cualquier otro dinamismo natural, puede desordenarse.

Educarlas es tarea del individuo con el concurso del medio, pero no solo obra de este último. La agresividad tiene, sí, un origen genético; aunque su desarrollo y plasmación procedan del medio. La capacidad de controlarla existe en el ser humano y depende de la *asunción* que las fuerzas racional-espirituales logren hacer de ella. A esta asunción se la llama *asunción eminente*, porque, al asumirse las fuerzas pasionales (tanto *eros* o *vis concupiscibilis* como la *vis irascibilis*), se produce una transmutación de las mismas espiritua-

lizándolas y adquiriendo nuevas valencias⁴.

Actualmente, la naturaleza de la agresividad sigue dividiendo las opiniones de los expertos⁵. Debemos distinguir entre agresividad como potencialidad defensiva de la violencia como acción destructiva. Julien Freund⁶ dice de esta última: "La violencia es una manera de ser malévolo con otro", directa o indirectamente. Observemos que la agresividad o *vis irascibilis* (fuerza o impulso irascible) no incluye necesariamente esta violencia "malévola". Por otra parte la definición social de Freund no incluye el caso de la violencia contra sí mismo (masoquismo, autoinculpación, suicidio, etc.)

En cuanto al origen de la agresividad, dos investigadores han representado hasta hace poco con nitidez los polos de una controversia no concluida, la biológico-genética de Lorenz, que hemos resumido, y la ambientalista del sociólogo Johan Galtung (citados por Freund). En nuestro estudio daremos un lugar especial a un tercero excluido, René Girard, cuya obra es mucho más reciente y de la que nos ocuparemos más adelante. En cuanto a Galtung, distingue dos suertes de violencia, una que llama *personal*, actual o directa, y otra indirecta o *estructural*. La primera es la empleada por personas o grupos enfrentados, v.g. un duelo, una pelea callejera, una guerra, una reyerta entre

⁴ Pithod, A. (1994). *El alma y su cuerpo*. Buenos Aires: Grupo Editor Latinoamericano.

⁵ Nosotros estudiamos el tema en "La relación de individuos y estructuras en el análisis social", 1985, *Rev. ETHOS*, Instituto de Filosofía Práctica, vol. 12-13, Buenos Aires.

⁶ *Utopie et Violence* (1978). Paris: Marcel Rivière et Cie, pp. 130 y ss.

fans, etc. El segundo tipo de violencia, estructural, es la que, en su opinión, ejercen sobre los individuos los factores sociales, las autoridades, las relaciones de poder en general. El hilo conductor de los orígenes de esta idea está en Hegel y pasa a Marx, Engels, Lenin, Trosky y sucesores. La dialéctica de las contradicciones (tesis, antítesis y síntesis) está en Hegel y pasa al marxismo fundamentalmente como lucha de los contrarios en su forma de lucha de clases⁷.

Si bien los etólogos, según dijimos, consideran la agresividad como una conducta instintiva de los animales, incluido el hombre, transmitida genéticamente, no desconocen que el medio juega un papel esencial en su desarrollo. Los instintos son influidos por el medio, como se observa en *los mecanismos desencadenadores innatos (MDI)*, postulados por esta escuela, y sufren variaciones estables según el medio, fenómeno llamado de *imprinting* o matrización.

Nos parece que la obra de K. Lorenz mantiene cierto equilibrio entre los puntos de vista biológico y ambiental. Nos remitimos particularmente a *Los ocho pecados mortales de la humanidad civilizada*⁸. De ella pueden obtenerse ideas interesantes para la educación y el ordenamiento social y moral de la agresividad.

3. Teoría psicológica y psiquiátrica de la agresividad

Vamos a tomar de Christa Meves, psiquiatra infantil y psicoanalista alemana, a través de un estudio de caso, cómo se instala y evoluciona la rabia en una persona, desde su niñez y el decisivo influjo familiar que este proceso presenta.

“Todos conocemos la rabia a través de nuestras propias experiencias”, dice la autora⁹. A veces depende de una predisposición, pero, por otro lado, se necesita de una situación o hecho que la desencadene: “Nuestras experiencias con la rabia nos pueden mostrar que existen estas agresiones cotidianas, las que generalmente sentimos como fuerzas demoníacas de difícil manejo, que nos hacen soltar la dirección y pueden causar un daño devastador. Estas agresiones son, por lo tanto, un peligro dentro de nuestro propio ser...” La autora ofrece el siguiente caso como paradigmático de una mala educación psicológica:

“Contrariamente a lo que es hoy, Andrés era entonces un niño muy imaginativo. Contaba historias en forma brillante, pintaba mucho y a los cuatro años ya era capaz de construir y modelar de una manera muy original. Su instinto creador era tan grande que chocaba con los proyectos de sus padres. Estos no comprendían los ‘mamarrachos’ de Andrés, como los llamaba la madre. Ella trataba de que el niño aprendiera a hacerle pequeños trabajos y exigía que él interrumpiera de inmediato sus juegos cuando ella lo llamaba. Andrés finalmente empezó a negarse y a hacer lo contrario de lo que le exigían sus pa-

⁷ El lector puede encontrar un “vademecum” introductorio al marxismo en nuestro *Curso de doctrina social*. (1979). Buenos Aires: Ediciones C y F., pp. 230 y ss.

⁸ (1975). Barcelona: Plaza y Janés.

⁹ (1995). *La valentía de educar*. Santiago de Chile: Ed. Andrés Bello, p.28 y ss.

dres. Si el niño no obedecía en el acto, recibía cachetadas y retos violentos. Pronto estos no bastaron. Andrés se puso más obstinado y sus padres se sintieron obligados a usar métodos cada vez más drásticos. Cuando no obedecía, lo dejaban sin comida, a oscuras y en cama hasta tarde, para que aprendiera. El padre me enseñaba, orgulloso, el palo que dejaba siempre a mano, al lado de su silla. Sería ridículo, opinaba, que el pequeño no se dejara enseñar. Y Andrés se dejó enseñar. Aprendió a obedecer a la orden más mínima, y sus padres estaban orgullosos de su éxito. Sin embargo, este éxito en la conducta era tan sólo aparente. Al observar la educación de Andrés, traté de prevenir a sus padres. *'El hombre que no es castigado no es educado'*, me aclaró su padre.

¿Qué pronóstico se puede hacer sobre la base de tal enfoque educativo? Es posible suponer que a través de una educación violenta no desaparecerá la agresividad del niño, sino que bajo la pantalla de la obediencia crecerán el odio y la rebelión para explotar ante la más mínima provocación. Por otra parte, con profesores no tan autoritarios en el colegio, en contraste, se produjo una cadena de conductas perturbadoras.

Más adelante, cuando personas así ejercen cierto poder sobre otros - educadores, profesores, maridos o padres-, demuestran una incapacidad notoria para manejar las agresiones, sufren de arrebatos, conductas tiránicas, cinismo o incluso sadismo. Básicamente siguen conduciéndose de la manera en que fueron educados en su niñez: si la presión que se ejerce sobre ellos es muy grande, se comportan de manera sumisa. Sirven y obedecen de inmediato, incluso

en situaciones en que no se espera esa respuesta de ellos. Pero sus subordinados y sus hijos tienen que soportar la descarga de su furor.

Los niños como Andrés repiten siempre la misma experiencia: después llegan a ser hombres opresores. Cuando recibieron las notas del colegio, fueron regañados, golpeados y castigados, y, luego, la vida los seguirá castigando, se cambian de un colegio a otro, de un trabajo a otro, de un matrimonio fracasado a un segundo que vuelve a fracasar. Reviven siempre el mismo conflicto: para ellos, los seres humanos son opresores odiosos y peligrosos. Naturalmente, muchos aprenden a través de estas tristes experiencias que, al defenderse por medio de sus agresiones, sólo logran perjudicarse a sí mismos. Son personas que hacen todo lo posible o exteriorizar la rabia que sienten en su interior. Se dice de ellos en lenguaje popular que *se lo tragan todo*. Pero no nos engañemos: la tensión que produce esta represión, la supresión de las manifestaciones corporales que entrafía la rabia, es demasiado grande. Equivale a autoimponerse trabas indestructibles. Y estas trabas traen como consecuencia algo similar a lo que le ocurre a una rata cuando se la amarra para que no se pueda mover: veinticuatro horas después sufre de úlceras gástricas. Las personas que reprimen sus instintos de defensa contra opresores reales o supuestos, después sufren de enfermedades que a la larga se transforman en crónicas.

La experiencia obtenida de la infancia de Andrés nos enseña que:

1. La educación con métodos agresivos y violentos conduce a un

aumento en la predisposición a la agresividad de ciertos niños;

2. El permanente crecimiento de la disposición a la agresividad puede conducir a un desarrollo del carácter que queda gravado, en el que la agresividad domina a la persona, la que se ve envuelta en una cadena de conflictos con sus compañeros; o en el que la lucha contra la propia agresividad la hace físicamente enferma;

3. Este desequilibrio psíquico no sólo ocasiona un notorio desgaste de fuerzas, sino que conlleva un empequeñecimiento en el área de la conducta, en la libertad de decisiones y en las posibilidades de desarrollo, pues mantiene a las personas en el mismo grado de evolución que alcanzaron al sufrir el daño.

Sin embargo, los educadores nos hemos encontrado con una sorpresa inesperada: los niños educados de una manera *blanda* no tienen un comportamiento dócil y sumiso; por el contrario, van desarrollando cada vez mayores rivalidades con sus hermanos y desde muy pequeños se advierte claramente su rechazo a sus educadores. Estos niños a menudo presentan problemas de conducta, porque son de una agresividad incontrolable.

En otras palabras, un niño que no encuentra un objeto para su instinto agresivo (por estarle permitido todo), se va poniendo cada vez más agresivo, pues al no alcanzar su finalidad, el instinto, en vez de descargarse, se fortalece.

La predisposición a la agresión parece tener un significado más profundo que el de un pasado animal, cuyos efectos, de acuerdo con Konrad Lorenz, debemos observar con cuidado. Es apa-

rentemente necesario que los niños se enfrenten a las prohibiciones y sean desobedientes con el fin de que encuentren la fuerza para movilizar su propia vitalidad y lograr, eventualmente, convertirse en seres espiritual y psíquicamente autosuficientes.

Las fuerzas agresivas pueden perder su parte destructiva y dejarlo preparado, a través de la pérdida de lo primitivo, para crear algo nuevo. El desarrollo de la capacidad creativa y la posibilidad de alcanzar sus más altas expresiones, va de tal manera unido a una sana manifestación de la agresividad, que cuando se *impide* la capacidad agresiva a través de algunos métodos educativos, se *reprime* la expresión de la creatividad. Es precisamente en este caso en el que las formas de la agresión alcanzan un deseo ilimitado de destrucción y de rabia, en que se manifiesta la deformación *patológica* de un instinto natural. Cuando se le permite, por el contrario, manifestarse de manera sana, su potencial de agresividad adquiere un valor más alto en la vida, y puede transformarse en algo nuevo y constructivo.

Podemos establecer, por lo tanto, que la agresión es útil para el desarrollo de la vida.

Las agresiones se conviertan en diabólicas sólo cuando pierden su relación; cuando -de manera patológica y deformada- tratan de desquitarse y de vengarse a través de la destrucción y la tiranía.

Si se comprende esta relación, se puede advertir también que esta *mala* agresividad puede convertirse en una enfermedad contagiosa, que se irá estableciendo en el mundo a medida que se vaya descargando esa rabia enceguese-

dora que es el resultado de las represiones y del temor”.

Ch. Meves muestra que no es la represión violenta del instinto de autoafirmación y agresividad lo que enseña al niño normal a dominarlo. Igualmente,

un niño sin frenos es un ser que se irá descontrolando de más en más. El niño no es capaz de dominarse y debe ser contenido por sus mayores. Pero los mayores lo harán mal si ellos mismos no son capaces de dominarse.

4. Modelo de análisis integrador psico-sociológico de conflicto y violencia. Interrelación de los sistemas de Sociedad, Cultura y Personalidad



El Gráfico muestra que toda acción social debe explicarse por tres sistemas de causas o variables. En nuestro caso nos interesa analizar los conflictos sociales, en particular en su forma extrema de violencia. Para hacerlo no nos basta conocer cómo es la personalidad de los sujetos conflictivos o que presentan conductas violentas. Es un

dato muy importante, pero la personalidad de los actores sociales depende en gran medida no solo de factores heredados o temperamentales. Depende de la inserción de los sujetos en un determinado sistema social, que a su vez está condicionado (pautado) por un cierto sistema cultural. La violencia en las escuelas urbanas marginales de Mendo-

za depende de esas tres causas: personalidad, cultura y sociedad. En personas marginadas socialmente, carentes de roles definidos, dependientes de una cultura con valores fundados en la agresividad, que no están contenidos o educados institucionalmente, sometidos a expectativas de logro o realización inalcanzables, etc., debe esperarse conductas con alto grado de violencia o conflictividad.

En resumen, el analista debe tener en cuenta los tres sistemas de sociedad, cultura y personalidad si quiere fundar un diagnóstico certero, especialmente si quiere actuar sobre los conflictos y la violencia, y buscar la manera de controlarlos.

5. Algunas características de la violencia que se observa hoy

5.1. Violencia contra los más débiles¹⁰

Si miramos la actual violencia juvenil, sorprende la facilidad con que se ejerce sobre ancianos u otros seres percibidos como débiles, como si su daño o eliminación fuera algo intrascendente o, incluso, deseable, es decir ejercida sobre quienes no importara maltratar o eliminar. También llama la atención la saña que se advierte en los delitos de jóvenes contra otros jóvenes. En

ambos casos pueden revestirse de una maldad desproporcionada respecto de la motivación de robo o hurto.

Respecto de los ancianos es paradigmático el caso de un hijo adoptivo que paga el asesinato de sus padres ya viejos para heredar. Asombroso también que los asesinos lo hayan hecho de una manera particularmente brutal por \$10.000 pesos argentinos (unos u\$s 3.000) (Mendoza, Vistalba, febrero 2008).

5.2. Lucha intergeneracional

También es perceptible una generalizada actitud hostil o indiferente hacia los superiores, sean padres o profesores, o simplemente miembros de generaciones anteriores¹¹. Esto último lo hemos podido observar durante una experiencia pedagógica universitaria de varios meses en Madrid (2002-2003). Al año siguiente hicimos una experiencia similar en Mendoza con resultados inversos, es decir sin el acompañamiento de actitudes hostiles o indiferentes, grupalmente hablando. Probablemente fuera una diferencia esperable entre un medio capitalino de un país "desarrollado" y el otro provinciano en un país "no desarrollado" (y saliendo de una grave crisis). Ambos grupos eran de clase media alta. Como se ve, hay que desconfiar de las generalizaciones aún en medio de la globalización de las formas socio-culturales.

5.3. Lucha de clases

¹⁰ Los clásicos estudios sobre la violencia han llamado la atención sobre la inclinación a descargar agresiones en sujetos vistos como débiles. En ese caso nosotros llamaríamos la atención en las ideologías de exaltación de los fuertes: se castiga al débil por salirse del modelo (obligatorio) de ser fuerte. Cf. Adorno, Th, Frenkel-Brunswik, E., et al. (1950). New York. Hay ed. castellana, *La personalidad autoritaria*.

¹¹ Lorenz, K., op.cit., p. 80.

En medio de este generalizado ambiente de inseguridad y conflicto se pueden advertir también ingredientes de lucha de clases. En este sentido, los jóvenes de clase baja de aspecto moreno se quejan de que la policía los discrimina por su aspecto, como si fueran, *a priori*, delincuentes. No tiene nada de raro, pues, que la inversa funcione también: que los "cabecitas negras" (en la expresión de Eva Perón), vean en los rubios y bienvestidos un enemigo de clase. Cuando delincuentes de extracción humilde invaden una casa para robar es común que dejen huellas de sus actitudes agresivas, v.g. defecando en ellas.

5.4. La droga

Por último hay que computar debidamente el grave problema de la droga y el alcohol en la violencia actual. En un Anexo del presente trabajo, se encontrarán dos informes realizados por expertos en adicciones, Maximiliano Coria en Mendoza, y el sacerdote de San Rafael (Mendoza), Fernando M. Yañez, referidos a droga y violencia.

5.5. Un caso emblemático

A continuación ofrecemos un caso de violencia realmente grave, si se lo piensa como un anticipo posible de lo que puede ocurrir en una sociedad quebrada en dos, un mundo infrahumano enfrentado a otro, infrahumano también en otros aspectos, y que, con sus efectos de mostración, exacerba apetitos y pasiones que no todos pueden satisfacer en las actuales condiciones socio-económicas. De todos modos, en uno y

otro caso, la satisfacción de esos apetitos no bastará, obviamente, para traer paz.

Detuvieron a tres chicas por un robo y luego destrozaron una comisaría.

Por Jorge Hirschbrand¹² jorgeh@losandes.com.ar



Ayer por la tarde hacían las primeras reparaciones en la seccional.



Dos de las chicas salen esposadas rumbo a Investigaciones.

La novedad que pasaron desde el patrullero a los efectivos que estaban de guardia de la comisaría Sexta no era relevante. Se trataba de tres chicas que habían sido aprehendidas en el Parque por haber robado una cartera; a simple vista, nada que ameritara un tratamiento especial.

Faltaban unos minutos para las cinco de la mañana cuando el móvil llegó hasta la puerta de la seccional ubicada en el barrio Cano. Los policías bajaron a las imputadas y abrieron las puertas del calabozo para dejarlas alojadas hasta terminar los trámites de la detención. Y fue en ese momento cuan-

¹² Diario Los Andes, 11-3-2007

do las adolescentes (tienen entre 18 y 19 años y ninguna más alta de un metro sesenta) se transformaron: comenzaron a insultar, a escupir y a maldecir a cuanta persona pasara cerca de ellas.

El grado de violencia iba en aumento. El procedimiento, que en principio parecía sencillo, se había convertido en una situación de crisis. Y las tres chicas, en las presas más rebeldes que recuerden quienes trabajan en esa dependencia.

“Estaban muy alcoholizadas y estimamos que también drogadas. No había forma de controlarlas. Esto se transformó en un campo de batalla. No lo podíamos creer. Acá tuvimos encerrada gente peligrosa y nunca hicieron algo como esto”, afirmó uno de los policías que sufrió algunas de las agresiones.

Las detenidas -una de ellas embarazada- se colgaron de los barrotes y comenzaron a gritar y a pedir que las dejaran en libertad. Como no tuvieron respuesta, se treparon por las rejas, llegaron hasta el techo y empezaron a romper los bloques de yeso que le daba forma al cielorraso.

De pronto, el techo cedió, una de las mujeres cayó y las otras potenciaron su agresividad. Ningún efectivo quería entrar a la celda porque, en esas condiciones, era una operación de alto riesgo.

El techo dejó de ser una estructura sólida para darle forma a decenas de proyectiles de yeso an disparados desde el calabozo.

Para las jóvenes, el blanco preferido fue la ayudante fiscal Macarena Anile. Apenas supieron que quien iba a decidir su situación era una mujer, lanzaron un catálogo de insultos jamás

escuchados. Y apuntaron los pedazos de yeso hacia la funcionaria judicial. Cortaron los cables de electricidad y amenazaron con colgarse o electrocutarse.

“Fue increíble la cantidad de cosas que dijeron y el vocabulario que utilizaron”, reconoció Anile. Como no había cómo protegerse, los policías decidieron sacar la puerta de una de las oficinas e improvisaron un escudo. Buscaron la solución menos caótica y apostaron a que las detenidas se tranquilizaran con el tiempo.

Las tres son oriundas de barrios bravos de Godoy Cruz: Tres Estrellas, Ruiseñor y Campo Papa. Sus nombres, en tanto, debieron ser confirmados porque, al ser consultadas, dieron identidades falsas y se negaron a dar teléfonos de contactos para informar sobre la detención. Hasta anoche nadie había ido a reclamar por ellas.

El episodio obligó a los efectivos de la Sexta a trabajar sin electricidad en la mesa de entrada. Había cables pelados por todos lados, sólo la mitad del techo sano y las celdas inutilizables.

Doce horas más tarde, cuando parecía que el efecto del alcohol había pasado, fueron llevadas a Investigaciones para determinar si tenían antecedentes. Sin embargo, las tres mantenían la misma postura. Insultaban al pasar, se reían de la gente y desafiaban: “Somos mansas delincuentes... ¿y qué?”.

5.6. Agravamiento de la situación en Mendoza

Acontecimientos de 2007 obligan a ampliar la referencia a la situación en Mendoza. Un asesinato (abril/2007), el de Laura Abonassar, muerta de un

tiro en la nuca al robarle tres delincuentes su automóvil, conmovió a la población (no marginal) de la provincia. Una vez baleada, sin ninguna necesidad de hacerlo, la víctima fue arrojada a una acequia lo mismo que su pequeño hijo de seis años y los agresores huyeron. Lo hicieron en el coche de la occisa de manera tan desafortunada, que terminaron estrellándose muy cerca del lugar del atraco. La extrema agresividad y el sinsentido de este crimen han provocado una reacción de defensa que ha puesto en vilo a la dirigencia política provincial, es decir, a los tres poderes.

Dijimos "la población no marginal" porque la marginal ha dado muestras de otros sentimientos, que venimos de señalar aquí, vinculados al fenómeno de *lucha de clases*.

La observación de los hechos, aunque sea de casos individuales, aporta una información diversa y tanto o más significativa que los datos estadísticos. Así, por ejemplo, la siguiente anécdota nos ilustra bien sobre el carácter social y no meramente individual a los fenómenos conflictivos que nos ocupan. Un hombre de unos cincuenta años va en un auto nuevo con su familia, llega a un semáforo y aparecen los limpia-vidrios. El conductor dice que no a la limpieza del parabrisa. "¿Una monedita, maestro?" El hombre reitera el no. "¿Una monedita!..." El hombre se niega, alegando que no tiene monedas. "¿Y un billete de dos pesos?". Vuelve a negarse. El limpiavidrios mira a sus compañeros de grupo y grita "A estos va a haber que meterles un balazo en la nuca para que aprendan". Hacía dos o tres días que había sucedido el asesinato de

la joven Abonassar, de un balazo en la nuca.

Por su parte el "estos" a los que aludía el limpia-vidrios, es decir "los otros", los enemigos de clase, se siguen replegando: los que pueden se parapetan en barrios privados, otros apelan a las verjas. La segregación social aumenta la mutua hostilidad. El miedo está presente en todas partes y el miedo genera acciones violentas. Pero el uso de la fuerza es privativo del Estado. Acaba de morir en un asalto (27/08/07) uno de los ladrones (eran tres), ultimado por una de las víctimas. Los vecinos proclaman entusiasmados la valentía del que se defendió y están convencidos de su inimputabilidad.

En los medios de Mendoza del domingo 22 y del jueves 26 de abril/07, es decir en plena crisis social y política por la creciente inseguridad, aparecen estas otras informaciones:

Un grupo numeroso de hinchas del club de fútbol Gimnasia, persiguiendo a rivales del club Independiente (dueto análogo al River-Boca nacional), tomó por asalto a un ómnibus en el que, al parecer, se había refugiado alguno de estos últimos. El resultado (no esclarecido) es un joven con dos disparos, uno en cada pierna, lo que revela la eficacia malévola del atacante y el simbolismo, es decir en las piernas. La siguiente información es muy parecida. Un grupo muy numeroso de hinchas del club Independiente, luego de un partido contra Godoy Cruz, en la cancha de este último, se lanza a la calle rompiendo o dañando lo que encuentra a su paso. Automóviles estacionados, vehículos patrulleros de la policía, vidrieras comerciales, incluso invaden un domicilio

particular. Obviamente hay heridos. Cuarenta y siete (47) de los vándalos son apresados y enviados a distintas unidades policiales. A las pocas horas la Fiscal a cargo los deja a todos en libertad, argumentando que no es posible determinar cuáles fueron los que cometieron las tropelías (los que las cometieron físicamente, pues en la acción violenta participaron todos). La justicia-injusta se impone otra vez. Nuevamente la sociedad es burlada. ¿Es por el miedo que tiene la Fiscal? ¿Por su ideología político-jurídica, el garantismo? ¿Por ambas?

Como contrapartida de esta indefensión supimos (26/04/07) que habían sido detenidos dos de los atacantes de Laura Abonassar. El sujeto que les alquiló el arma homicida, un traficante del mercado ilegal de armas, habría hablado a cambio de ochenta mil pesos (\$80.000, unos u\$s 28.000). Cabe señalar que al promediar 2008 el recurso a la compra de información criminal por parte del Estado es frecuente. ¿Han sido necesarios tantos crímenes para esclarecer solo uno y esto por la presión de la opinión pública? La población se pregunta en manos de quiénes está la seguridad, que es el primer bien, el fundamental de la sociedad y por ende la primera obligación del Estado. En los responsables políticos no hay una conciencia lúcida y acuciante respecto de que su primera obligación sea garantizar la seguridad de persona y bienes.

En este campo hay hechos escandalosos: en Buenos Aires se destinan 1000 efectivos policiales (en Mendoza menos, pero también centenares) para “proteger” el desarrollo de un encuentro futbolístico. Si el riesgo de violencia es

tanta, la prudencia exige que ese encuentro se prohíba, o se realice a puertas cerradas, se juegue en canchas neutrales, se pene a las entidades deportivas que lo auspician, etc. El Estado no debe “proteger” el circo futbolístico, carente de verdadero espíritu deportivo, falto de ejemplaridad educativa, altamente riesgoso, y para colmo convertido en un negocio opíparo que fomenta prácticas mafiosas, es decir más que sospechoso en cuanto a su moralidad. Este fútbol es la anti-cultura, ¿por qué entonces lo protege el Estado, descuidando otras obligaciones suyas gravísimas?

6. Los responsables directos de la inseguridad

El drama de la indefensión no depende solamente de la lenidad, desidia o incapacidad de los encargados de custodiar la seguridad. Son responsables, por cierto. Pero el gran responsable es el aparato institucional que no funciona. Ese aparato se autojustifica apelando, en no pocas ocasiones, a la ideología llamada *garantismo*.

No podemos ocultar nuestra fundada sospecha de que esta ideología fue oficializada y profundizada en la Provincia hace unos años. Se instauró cuando se rompió la palabra empeñada por las autoridades políticas a un sector de las fuerzas policiales que se hallaba en huelga. Se les había prometido que no habría represalias si deponían su actitud. De ese rompimiento de la palabra empeñada resultaron 150 ó 200 agentes, suboficiales y oficiales separados de la fuerza. En esta falsía estuvieron de acuerdo tanto el gobernador de entonces, como su ministro de seguri-

dad, que manejó la situación, y los líderes políticos de los demás partidos, que la aprobaron. Hubo nombres muy conocidos en Mendoza, y contaban con la unanimidad de sus respectivos partidos, que se avinieron a firmar el acuerdo antipolicial. A esto me referí por entonces en un artículo periodístico. Con más actualidad, en declaraciones televisivas, un reconocido psiquiatra especialista en temas forenses de violencia, el Dr. Benigno Gutiérrez, TV Canal 9, Programa Opinión, 11/08/08, indicaba que en el sistemático menoscabo de la imagen policial producida desde el poder político (y de los medios, agreguemos), hay que buscar la comprensible autoinhibición del accionar de las fuerzas de seguridad. La laxitud y lenidad de la justicia es otro factor descorazonador en esta lucha.

Un reflejo fehaciente de los males acarreados a la sociedad por los ideólogos garantistas y los aprovechadores de la doctrina de los derechos humanos, es la incapacidad en la que se ha colocado a los Fiscales especiales que deben investigar los delitos complejos en Mendoza. Ellos mismos se han ocupado en denunciarlo. Primero, son solo tres (3) fiscales; segundo, no pueden allanar domicilios sin autorización del juez de Garantías (sic), ni siquiera por razones de urgencia; tercero, no tienen medios, por ejemplo, hasta hace poco solo tenían un Ford K para movilizarse, no están comunicados con el sistema Tetra de la Fuerza Policial, solo tienen quince (15) policías para las tres fiscalías y no es personal especializado (Diario UNO, 13/8/08).

Otra realidad lamentable que ejemplifica la lenidad de la justicia

todavía en 2008, es decir después de que los políticos juraron y perjuraron durante años que iban a detener la violencia son los recientes sucesos del Barrio 25 de Mayo de Rodeo del Medio (Mza). Allí asesinaron a una joven madre de un niño de un año y medio, embarazada además de ocho meses. La población denuncia que delincuentes violentos armados caminan a su gusto y gana por la zona. Todos los conocen, menos la policía (este es una de las claves del problema, la policía no se mete). La población porta también armas para defenderse de las constantes agresiones. Los comerciantes han sido asaltados muchas veces. Un almacenero, cansado de los robos, salió un día armado, buscó al ladrón, a quien conocía, lo halló caminando por una calle del Barrio, le apuntó y disparó. No murió pero perdió un ojo. ¡Pero el sujeto sigue delinquir, permanece en el barrio y es públicamente conocido! Un carnicero mató a un ladrón y ahora se ve obligado a estar siempre acompañado para evitar represalias.

La pobre gente desamparada por el Estado y las instituciones se pregunta: ¿y los defensores de los derechos humanos, un Ministerio entero para defender esos derechos, otro para combatir la inseguridad, cómo justifican su inacción y el inútil gasto que provocan?

En el día 19/08/08, por TV Canal 9, Mendoza, en su Noticiero de mediodía, escuchamos con pavor las opiniones de magistrados judiciales (jueces) sobre el tema de la imputabilidad jurídica de los menores. Uno de ellos llegó a afirmar que los menores no tienen plena conciencia cuando delinquen (verdad de perogrullo, pero que oculta una mentira:

que no tengan *ninguna*); otro dijo que el problema no es la edad de imputabilidad, sino que los menores tengan casa, educación, salud, etc., otra verdad de perogrullo que oculta varias mentiras: la inmensa mayoría de los jóvenes no tienen esos bienes o los tienen carenciadamente, y no delinquen. ¿Es posible que letrados ignoren las reglas elementales de la lógica y de la estadística?

7. Ideología y seguridad

Para analizar con mayor objetividad el tema del *garantismo* consultamos a dos abogados del foro local con experiencia práctica y versación jurídica teórica (ambos profesores universitarios). Una vez que les planteamos la generalizada impresión popular de que es el *garantismo* una de las causas de la inseguridad, ellos no se mostraron de acuerdo. Les hicimos presente que una víctima de abusos de parte de delincuentes que se habían metido en su propia casa, declaró a la prensa que estas cosas no pasarían si la legislación fuera menos permisiva. "Hay que reformar las leyes, hay que reformar la Constitución", clamaba la víctima. "Los policías no pueden hacer más; ellos son gente como nosotros", agregaba, es decir son también víctimas de la violencia instalada. Este convencimiento es compartido, al parecer, por gran parte de la población. Nuestros letrados entrevistados argumentaron que no se logra nada aumentando las penas por los delitos, ni cambiando la Constitución. Es el *aparato de aplicación* de las leyes el que falla, entendiendo por tal aparato las fuerzas del Estado y su órgano de control y represión del delito, es decir el Poder

Ejecutivo y no tanto el Legislativo y el Judicial. Sobre este último poder, pese a la opinión de los letrados que entrevistamos, nosotros tenemos serias dudas. Entre otros dictámenes escandalosos para el sentido común de la gente, recordemos el de aquella jueza a la que ya aludimos, que dejó en libertad a un grupo numeroso de vándalos (*fans* del fútbol) con el pretexto de que no sabía cuáles entre ellos cometieron desmanes (iban en patota). Todos violaron propiedades privadas, robaron, intimidaron, etc., por lo que el argumento de la jueza es, por lo menos, parcialmente falso, porque todo el grupo actuó, colaboró, sostuvo, fue cómplice de varios delitos, todos a una invadieron y dañaron propiedad privada, y la policía los aprehendió *in fraganti*. Jueces o fiscales con semejante criterio desconocen, debido en parte al individualismo jurídico en el que fueron formados, lo que se llama la *operatio totius*. El grupo social no es un mero agregado de individualidades, es también un todo operativo con responsabilidades grupales. Cuando un grupo asesina a un sujeto, es el grupo el que cometió el delito no solo el que dio el tiro de gracia. Este es más culpable que el que solo se sumó a la agresión, pero ambos participaron en el delito, apoyando, instigando, etc. Debe distinguirse claramente, en lo posible, la responsabilidad en la acción concreta de un grupo con algo muy diferente y rechazable que se llama la culpabilización *colectiva*. De éste han abusado los vencedores para condenar indiscriminadamente a los vencidos a lo largo de la historia, incluso la reciente. Víctor Frankl, el admirable médico psicólogo víctima del nazismo se negó siempre a generalizar

sobre los culpables de su desgracia, por eso volvió a su Viena natal a pesar de lo que en ella le tocó sufrir.

8. La violencia escolar

Hay datos que aumentan cada día la preocupación por la conflictividad de la vida escolar. En una investigación de Ana Lía Kornblit y Dan Adaszko, del Instituto Gino Germani de la Universidad de Buenos Aires, encontraron que el 52% de los casi 5000 alumnos encuestados pertenecientes a colegios públicos secundarios de 21 provincias argentinas declararon haber sufrido o ejecutado actos de violencia contra sus compañeros. Los golpes de puño ocuparon un lugar destacado y va en aumento entre las chicas. Se trata de sujetos entre 15 y 19 años. El diario *La Nación* publicó estos datos el 28/06/2007. Los datos encontrados hasta ahora nos muestran en escuelas marginales del Gran Mendoza pareciera *prima facie* que sobrepasarán con mucho esa cifra.

En otro orden de actividades sociales con fuerte condimento político o de poder, por ejemplo las gremiales, el 22/08/2007 un grupo de choque del Sindicato de la Sanidad de Mendoza, encabezados por la activista Raquel Blas, invadió el piso de la Casa de Gobierno donde funciona el despacho del gobernador e intentó por la fuerza penetrar en él. Provocaron daños de consideración y mantuvieron un fuerte enfrentamiento con los guardias. Esto sintoniza con otros casos de violencia de similares ribetes en todo el país. Recordemos la extrema tensión alcanzada en la Provincia de Santa Cruz (septiembre 2007), donde el obispo debió contener,

encabezándolo, el enorme descontento popular, agravado por la actitud homicida de un sujeto del entorno del ex presidente Kirchner, que lanzó su poderosa camioneta 4 x 4 sobre manifestantes opositores, arrollándolos una y otra vez (de frente y marcha atrás). La violencia piquetera está instaurada en el país con la complacencia del poder político. Se podrían multiplicar los ejemplos de la agresividad e impunidad de personajes allegados íntimamente al poder (el piquetero D'Elía es arquetípico), que aterrorizan con sus desmanes y amenazas, dando, además, un pésimo ejemplo a los jóvenes.

9. Cambios psicológicos

Sería interesante indagar los cambios psicológicos que la situación descripta va produciendo en la población. Es conocido que existe una inducción social de sobre-entendidos o supuestos¹³ que se aceptan sin crítica y se nos aparecen (prácticamente) como evidentes. En situaciones de violencia estos imaginarios sociales surgen tanto entre las víctimas como entre los victimarios. Bastará un ejemplo para que se advierta a qué aludimos.

Un hombre mayor, pero no anciano, es víctima de un atraco. Acaba de salir de un banco y, a las dos o tres cuerdas, un sujeto que lo ha seguido lo inmoviliza y con gran rapidez le arrebató su billetera que contiene \$5.000. Sabía bien dónde estaba la plata, lo había observado en el interior del banco. El sujeto echa a correr con su botín y el

¹³ Hofstätter, P.R. (1966). *Introducción a la psicología social*. Barcelona: Miracle.

victimado tras él, pidiendo auxilio. Tiene la suerte de que dos policías pasan por ahí y persiguen al delincuente, lo alcanzan y aprehenden. Ya esposado, llega la víctima. Es cuando el ladrón, indignado, saca de su camisa la billetera robada, se la tira a la cara al damnificado, desparramándose su contenido por el suelo, mientras vocifera gritándole que es un "botón" (soplón), y otras lindezas por el estilo. Su indignación parece sincera. ¿Qué puede haber pasado por la cabeza de este joven delincuente de 19 años? Se podrían tejer cantidad de conjeturas. Lo impresionante es el sinsentido de la situación, un sinsentido del "país de nunca jamás", es decir del victimario que se siente víctima.

La irracionalidad de la situación puede iluminarse a la luz de la teoría mimética de la violencia de R. Girard. Esta teoría enfatiza, como desencadenante de la violencia, el hecho de que dos sujetos (o más) deseen un mismo bien, en este caso el dinero que uno de ellos saca del banco. El arrebataador no solo lo desea sino que "siente" que él tiene derecho de poseerlo. En las luchas de clase es evidente que los desposeídos se sienten con tanto o más derecho que los poseedores. Esto no se debe a que racionalmente hayan llegado a esa convicción y/o que una doctrina, como la marxista o la anarquista, se los haya ideológicamente enseñado. Simplemente uno quiere lo del otro, lo quiere y por ende lo envidia. En los niños es perfectamente discernible este "complejo de Caín". Recordemos que el primer fratricidio se produjo por la envidia que le tenía Caín a su hermano Abel. La Escritura señala que los holocaustos de Abel

eran agradables a Dios, no así los de su hermano, y la razón es la bondad de uno y la maldad del otro. Los comportamientos infantiles están movidos muy a menudo por esa rivalidad entre hermanos: "eso es mío"; "no, mentira, es mío" o "yo también lo quiero"; "por qué a ella sí y a mí no"; "a mí me dieron menos"; y así al infinito. El joven ladrón de nuestro caso tanto sentía a suyo lo robado que, cuando la policía lo obliga a su restitución la emprende con el que él percibe como un "soplón" o "botón", causante de su imaginario despojo.

10. El paradójico atractivo de la violencia

Faltaría algo esencial a nuestro análisis si no reparáramos en que la violencia y la guerra ejercen sobre los seres humanos un hipnótico atractivo. Lo ejerce la lucha como tal, simbólicamente en el juego y los deportes, realmente en las discusiones y confrontaciones de todo tipo. Uno de esos atractivos es, sin duda, la excitación que produce la competición. Esta permite sacudir el aburrimiento, el tedio, la rutina. No se crea que el miedo de ser dañado o vencido es capaz de convencernos de lo absurdo de exponerse a los peligros de la lucha. A Don Quijote no lo arredraban las palizas y desventuras que le acaecían cada vez que se lanzaba a la batalla.

Los que quieren evitar, paliar o encauzar la violencia deben tener muy en cuenta este paradójico hecho psicológico: su misterioso atractivo. No basta ni el premio que se pueda dar por la paz, ni el castigo que se promete a la violencia para desalentar al ser humano

de sus arrebatos de agresividad y furia: *no me mueve, mi Dios, para quererte el cielo que me tienes prometido, ni me mueve el infierno tan temido para dejar por eso de ofenderte*, decía Santa Teresa. La lucha promete una exaltación poderosamente atractiva. Así lo ha sostenido el analista Martin van Creveld, profesor de la Universidad Hebrea de Jerusalem, que llega a sostener la inevitabilidad de la guerra debido a su supremo atractivo. Sea como fuere, esto debe ser tenido muy en cuenta si se quiere luchar por la paz, dada la universal proclividad humana por la guerra. Recordemos, incidentalmente, la apoteosis literaria de la guerra de parte del romanticismo. En la ópera romántica de Verdi *La forza del destino*, el coro canta *¡La guerra es bella! ¡Que viva la guerra!*

La paz también tiene un supremo atractivo, pero no de excitación sino de reposo, que se funda en el amor. Esta perspectiva está muy poco presente, pero es de decisiva importancia en la lucha por la paz.

11. La violencia como un problema metaempírico

Sólo hay dos vías para intentar una explicación *causal* de la violencia humana y una combinación de ambas. La biológica, es decir, la que postula la subsistencia de instintos que perdurarían del presunto hombre salvaje o primitivo, y la vía espiritualista, que apela a la presencia originaria de una catástrofe moral y su consecuente caída en el mal. Esta última explicación sostiene que es el espíritu humano el que ha introducido el mal, a través de pasiones o vicios de

índole intelectual, como la soberbia, la avaricia y, en general, la *cupiditas dominandi*. Este desorden no tiene, pues, al menos exclusivamente, un origen animal o biológico. Decimos "no exclusivamente" porque la tendencia a la dominación con apelación instintiva a la violencia existe entre los animales. En los mamíferos se aprecia claramente, pero no solo en ellos, por cierto.

En cuanto a la explicación metafísica o teológica recurre a la inclinación al mal debida a una caída primigenia en él, caída cuyos efectos perduran. Esta noción de *pecado original* pertenece a la tradición sapiencial judeocristiana, pero hay rastros en otras tradiciones. Efecto ominoso de esa caída es el primer fratricidio, de Caín sobre Abel, que se repite a lo largo de la historia como una tragedia recurrente.

Ya vimos que la posición de Girard parece excluir la explicación biológica, enfatizando el aprendizaje social o "mímesis" (imitación) del comportamiento de otros.

En nuestra opinión las opciones fundamentales sobre la causalidad última de la violencia no se excluyen. En la teología bíblica el desorden moral introducido por el pecado desordena toda la creación, también el universo animal, como es patente en el profeta Isaías y luego en el apóstol Pablo. En éste la creación está con dolores de parto, esperando su restauración.

La causalidad "social" de la violencia de Girard se detiene ahí. En esta misma línea social se debe incluir el recurso roussoniano de achacar a la sociedad la raíz del mal en general: el hombre es naturalmente bueno, pero la vida en sociedad lo corrompe. Un matiz

importante y muy actual en esta línea es atribuir a la violencia "estructural" (Galtung), es decir a la "violencia de arriba" la "violencia de abajo", a la que también aludimos. La posición marxista ubica también en esta tradición. Los explotados no tienen alternativa: sino ejercen violencia no pueden liberarse de los que los oprimen (en la expresión de Lenin: los opresores no se oprimirán a sí mismos). La tradición moral católica excusa de pecado a quien roba en caso de extrema necesidad, no así la protestante-calvinista, para la que no hay excusa por la violación del derecho de propiedad. Este derecho se torna absoluto, y se parece más a la concepción clásica romana (o islámica) que a la concepción social católica. En la tradición judía la obligación de ayudar al necesitado es primordial, y tanto la Biblia como el Evangelio absuelven al que, obligado por la necesidad, se apropia de alimento ajeno y aún del alimento sagrado, como David y sus compañeros, que comieron en el Templo de los panes de la *proposición*, reservados al sacerdote.

SEGUNDA PARTE

Ampliaciones de la Teoría General del Conflicto

12. Comunicación y conflicto.

12.1. Universalidad de los conflictos

Los conflictos son omnipresentes en la vida social. Es que así como los conflictos son, empíricamente, inevitables, todas o casi todas las personas

normales buscan generalmente evitarlos. Subjetivamente a todos, o a casi todos, nos parece un alivio haber sorteado un conflicto, es una distensión resolver el que nos preocupaba, es una tranquilidad no tener alguno en puerta. Y, sin embargo, las armonías que siempre anhelamos están entretejidas de conflictos. Podríamos decir que el estudio de los conflictos es una de las ocupaciones más relevantes de la psicología social. Resulta, por ello, verdaderamente desconcertante que no tengamos mucha conciencia de la importancia y universalidad del conflicto en nuestras vidas. Este es un mecanismo psicológico de defensa, porque una conciencia lúcida de la omnipresencia de los conflictos nos descorazonaría; podría sernos incluso insoportable. La explicación de que de hecho no lo sea probablemente esté en que, si bien la vida humana está entretejida de conflictos, éstos tienen como contra faz elementos de cooperación. La realidad social está compuesta de cooperaciones en las que anidan conflictos; actuales o virtuales, explícitos o latentes, o, si se prefiere, de conflictos que tienen una faz cooperativa. Este carácter ambivalente del fenómeno será clave en nuestra interpretación del tema.

12.2. Naturaleza y estructura del conflicto

Ante todo, como dicen Boudon y Bourricaud (1982) es menester advertir la diversa *naturaleza* de los conflictos. Hay conflictos en torno a bienes económicos, como el dinero, otros en torno a bienes sociales, como el poder y el prestigio; por fin hay conflictos espi-

rituales, o morales, como son las ideas e ideales, las creencias y los valores. Los seres humanos son capaces de matar y de hecho se dejan matar por ellos. Agreguemos que en la realidad concreta los distintos tipos de conflictos generalmente presentan una trama más o menos compleja de los tres tipos, con la predominancia de alguno. En una guerra se juegan intereses económicos, pero también ambiciones de prestigio y poder, ideas e ideologías.

a) En términos de teoría de juegos -dicen estos autores- los conflictos sociales se estructuran como juegos a suma nula, juegos a suma negativa y juegos a suma positiva.

Si en una elección se vota lista completa, estamos frente a un juego a suma cero o nula. Lo que gana el ganador es íntegramente perdido por el perdedor. Uno gana todo y el otro pierde todo. Suma algebraica cero. Ejemplo: Las llamadas "listas sábana" en el sistema electoral argentino.

b) Lo llamativo es que se puede dar un juego a suma negativa, es decir que las ganancias del ganador sean inferiores a lo que perdió el perdedor. Boudon ejemplifica con el caso del ofendido. Alguien deshonra a otro y éste se cobra la ofensa matando al ofensor. Evidentemente lo que ganó el matador al "lavar" su honra quitándole la vida al otro es algo que no vale una vida. El presunto ganador ganó mucho menos que lo que perdió el perdedor. Un juego a suma negativa.

También hay suma negativa cuando todos pierden, por ejemplo en un conflicto atómico global en el que todos perderían.

c) Pero puede suceder que en un conflicto resulte una estructura de juego en que todos ganen, es decir, un juego a suma positiva. Es el caso más interesante en el comportamiento social global u organizacional. ¿Cómo es posible que en un conflicto, disputa o enfrentamiento, todos ganen?

Veamos un ejemplo. Los empleados piden un aumento de salario. Comienza el tire y afloje entre el sindicato y la empresa. Para los empleados se trata de obtener salarios tan elevados cuanto sea posible; para la empresa, inversamente, los salarios menos gravosos. Para ambos hay límites. Los empleados no quisieran, si son sensatos, que los aumentos lleguen a comprometer la reinversión de la empresa, pues se afectarían los salarios futuros. Para los empresarios se trata de pagar lo mínimo, siempre que no se afecte la buena marcha del establecimiento. ¿Por qué las partes se autolimitan al enfrentarse? Porque más allá del enfrentamiento hay un trasfondo cooperativo, una contraparte del conflicto que coexiste a él y que es la cooperación o común acuerdo. Por ello, en este tipo de conflictos el juego se resuelve a suma positiva. Ambos contendientes ganan. Este es el tipo de conflictos y cooperaciones más comunes en la vida social. Una mezcla de ambos. El arquetipo a suma positiva vale para la pareja, la familia, el aula, la empresa, la vida política.

En rigor ni la visión marxista que ve moverse a la realidad en base a conflictos ni la visión conservadora ingenua que desearía que sólo hubiera armonías en la sociedad, aciertan a comprender lo que generalmente pasa. Conflicto y cooperación son omnipresentes pero

mutuamente reductivos, es decir, se equilibran, con un equilibrio inestable nunca perfecto ni definitivo, nunca del todo logrado.

Algunos se inclinan a no ver lo que hay de conflictivo en las relaciones humanas e imaginan la vida social como una trama de juegos cooperativos. Minimizan lo que hay siempre o casi siempre de tensión, una tensión latente o manifiesta. Son proclives a creer que si se pudiera eliminar el conflicto, todo marcharía mejor. En verdad la tensión entre cooperación y conflicto es no sólo generalizada sino a menudo positiva. Pero, adviértase que esto mismo supone que, finalmente, el *telos* o fin de todo sistema es una cierta armonía en constante hacerse, *in fieri*.

En el análisis que realizamos a continuación es menester tener presente que los estados de tensión y/o conflicto, sean intrapsíquicos, interpersonales, grupales, institucionales o colectivos, pueden tener muy diversos grados de conciencia y, más a menudo de lo que sospechamos, pasar prácticamente inadvertidos para los actores, salvo como una oscura alarma o aprensión. A veces los conflictos son como los volcanes, que pueden permanecer inactivos, apagados, o sordos, hasta que entran en erupción. Por eso parece apropiado decir que las guerras no se declaran, "estallan". La acumulación de mal en una persona puede que esté soterrada hasta que se desencadena debido a las circunstancias. Las rivalidades entre hermanos pueden haberse mantenido controladas hasta que, desaparecidos los progenitores, estallen en competencias y celos terribles. El joven que mató a una criatura de año y dos meses en Lavalley,

Mendoza (3/02/2008), había ido acumulando en su ser un cúmulo de agresividad perversa, es decir, una violencia sin límites hasta entonces no manifestada de manera tan terrible.

12.3. El conflicto intrapsíquico e interpersonal

Una de las causas presentes en los conflictos sociales son los problemas intrapsíquicos de las personas. El circuito que suelen recorrer las tensiones interiores son: frustración, agresión, culpabilización. Se empieza por un problema interno no resuelto, lo que produce, obviamente, frustración; la frustración genera una tensión que se descarga como agresividad hacia afuera, produciendo enseguida sentimientos de culpa, que son como una descarga de agresividad hacia adentro, hacia sí mismo. Podemos decir, entonces, que las tensiones intrapsíquicas no resueltas por las personas en su vida privada son fuente de desentendimientos, malas percepciones (*misperceptions*), descargas agresivas vicarias, es decir dirigidas contra los compañeros o subordinados pero ni motivadas por ellos ni, en realidad, dirigidas psicológicamente contra ellos, como cuando se descargan en el trabajo tensiones provenientes de situaciones familiares o sentimentales desagradables o traumáticas. Tener controlados los conflictos personales, al menos en la medida de no perturbar la convivencia social, es condición indispensable aunque no suficiente para la evitación de conflictos interpersonales. Es bien sabido que, por ejemplo, la inseguridad en el mando se compensa frecuentemente con actitudes autoritarias o, a la

inversa, de debilidad, por ejemplo en búsqueda de aprobación y cariño; otras veces aparecen mecanismos paranoides de desconfianza sistemática, sospecha y suspicacia, que inducen a la crítica, la murmuración, el retraimiento solitario por temor a enfrentamientos sociales; también los celos o envidias generan temor de delegar autoridad, o, al revés, de tomar decisiones, lo que sólo se hace cuando uno se siente respaldado. Éstas u otras situaciones psicológicas necesitan de perspicacia de parte de los líderes para observarlas y reducirlas. Obviamente, observarlas en ellos mismos y en los demás.

En las relaciones humanas hay tensiones que se mantienen a lo largo del tiempo a veces sin terminar de resolverse nunca. Es una experiencia corriente en el noviazgo y en el matrimonio que ciertas situaciones desatan conflictos cada vez que se presentan. Padres e hijos suelen no superar del todo algún tipo de tensión entre ellos. Es como si un equilibrio inestable presidiera el sistema de interacción, convirtiéndose paradójicamente en una inestabilidad estable. Los conflictos *no* necesariamente se resuelven, decía contra Marx, acertadamente, el anarquista Pierre-Joseph Proudhon. Aquí lo que debemos señalar es que las tensiones y conflictos no se dejan matricular fácilmente. A veces, no hay más que contar con ellos y hacer lo mejor que se pueda, si se puede, aunque ya el tomar conciencia de estos límites es un modo de comenzar a absorberlos. Hay tensiones funcionales en la vida social, es decir tensiones productivas, por ejemplo la que acompaña a los procesos de educación o aprendizaje. El que educa debe

establecer normas, y esto no es siempre lo más agradable ni para el educando ni para el educador. Lo común es tener que esperar mucho tiempo para que los educandos reconozcan que las exigencias son por su bien, de ahí que la gratitud no sea lo que más deben esperar los educadores; es decir la *gratificación inmediata* del éxito de su acción y su reconocimiento por parte de los educandos. Y con esto salimos ya del conflicto interpersonal para entrar en el conflicto de rol.

12.4. Los conflictos de rol

Los conflictos de rol, también llamados a veces *efectos de sistema*, deben distinguirse de los conflictos interpersonales que surgen por lo que corrientemente se llama incompatibilidad de caracteres o choque de personalidades. Estos últimos arrancan de los sistemas de personalidad de los actores, mientras que los conflictos de rol surgen no del modo de ser de la gente o de sus estados de ánimo, sino del propio sistema de interacción, es decir del interjuego de roles. Ocurre a veces que, en un grupo, los roles presentan deficiencias en cuanto a su definición. No se trata de deficiencias en la distribución de los roles; esto sería simplemente un conflicto entre rol y personalidad. Un rol está mal asignado (o distribuido) cuando la personalidad del actor no se ajusta al mismo, no es apta para desempeñarlo. No es esto lo que se entiende por conflicto de rol. Este último surge de una deficiencia organizacional. Uno o más roles ambiguos, difusos o, sobre todo, con alguna contradicción interna, perturbarán el desempeño de los actores y

por lo tanto del sistema de interacción. No será su responsabilidad, no será o ajustarse al rol. Es el rol, tal como está, el perturbador. Hay una contradicción interna en él, en sus pautas no congruentes, o no fácilmente conciliables.

Un ejemplo clásico de dificultad de conciliación de normas de rol es la exigencia simultánea de cariño-corrección en la relación de padres e hijos. Hay una dualidad en el rol de padre o madre que no todos llegan a resolver adecuadamente. Si falta cariño, sobre todo materno, y cariño sensible, el yo o *self* de los hijos corre el riesgo de ser débil. Si se excede la corrección, aún cuando haya cariño, los chicos corren el riesgo de formar una personalidad excesivamente normativa, obsesiva, escrupulosa (un super-yo autoritario, en términos psicoanalíticos). Están también ciertas *indefiniciones* de rol. El rol de adolescente no está bien definido en nuestras sociedades modernas. El adolescente se siente tratado con esta ambivalencia: "Ya sos un grandulón, para estar haciendo niñerías"; pero también la inversa: "Mocosito agrandado, ¿qué te creés?". Los adultos no nos ponemos de acuerdo al atribuir el rol de adolescente y esto agrega desconcierto y resentimiento a la ya compleja situación de esa edad.

12.5. Los conflictos de poder

El llamado *análisis estratégico* (Friedberg, 1972; Crozier y Friedberg, 1977) ha demostrado que es muy importante captar la dinámica social en términos de juegos de poder. La tendencia a predominar y hacerse valer son constantes del ser humano y, al parecer, de los

animales. En un gallinero hay una gallina que picotea a todas las demás y no se deja picotear ninguna; y hay también una a la que todas picotean sin poder ella picotear a las otras. Los simios tienen una estructura gregaria fuertemente jerárquica. En las organizaciones humanas los juegos de dominancia pueden ser sutiles y hasta pasar inadvertidos para los propios interesados.

Vista así toda organización es un cuerpo político, en el que existe el tira y afloje del poder y del prestigio, también conjuntamente de los intereses y las pasiones, pareciéndose a veces más a un campo de competición o batalla que a una máquina bien lubricada y armoniosa de cooperación y altruismo. Por eso, no es casual que se use la terminología militar en la psicología de los conflictos sociales: análisis estratégico, planeamiento estratégico, dirección estratégica; tácticas; poder y prestigio; símbolos de poder, símbolos de estatus; teoría de juegos (que suena a lo que los militares llaman juegos de guerra).

12.6. Anomia y conflicto

La definición de anomia no es la misma en todos los autores. Aquí la definiremos como un vacío normativo que se produce en ciertos momentos en la sociedad y/o en los grupos sociales e instituciones (también en las familias o en las escuelas). *Vacío o hueco normativo* significa falta de una clara definición de las *metas* por conseguir, imprecisión respecto de los *medios* adecuados para conseguirlas y, por fin, falta de normas legítimas y pertinentes de acción. El concepto de anomia ha sido uno de los más usados en sociología, desde

Durkheim, que lo introdujo, pero conviene conocer sus limitaciones (Bernard, 1987).

Una aplicación de la teoría de la anomia a los conflictos resulta útil, pues permite interpretar situaciones que no siempre logran definirse con claridad de otro modo. Hay veces que los sistemas sociales, tanto los *macro* como los *micro sistemas*, llegan a asumir una estructura tal que sus miembros se hallan dificultados o imposibilitados de saber cuáles son los objetivos deseables y realizables dentro de las estructuras, debido, por ejemplo, a una fuerte discordancia entre metas y medios. Puede suceder también que la sociedad proponga objetivos múltiples y poco compatibles entre sí. A simple título de ejemplo: un individualismo radical y la solidaridad.

12.7. Funcionalidad de los conflictos

Sabemos que las tensiones y conflictos son inherentes a la vida social. Sabemos también que la conflictividad debe mantenerse dentro de ciertos límites y que, incluso, su existencia puede servir a la vida social, es decir, ser *funcionales* a ella. Pero para ello deben existir límites en los conflictos, de modo que no se transformen en *disfuncionales*. Esto depende, obviamente, de muchos factores. La funcionalidad no se juzga de manera unívoca, sobre la base de un criterio único. Una tensión puede parecer funcional para una organización o grupo tomados como un todo, como puede ser una sana competitividad entre los miembros. Pasado cierto límite quizá afecte psicológicamente a algunos de

ellos. Este efecto no deseado afectará el funcionamiento del sistema.

En las organizaciones los conflictos pueden surgir desde dentro o desde fuera de ellas. En el primer caso pueden deberse al propio sistema de estatus-roles y de sus respectivas distribuciones de poder y prestigio. En una empresa familiar la promoción por parentesco causa anomia en el personal que no es pariente. También los efectos no deseados pueden ser causados por la endo-cultura de la organización, disfuncional al sistema (favoritismos varios). Por fin, lógicamente, de la incompatibilidad de las personalidades que interactúan. También desde fuera grupos y organizaciones reciben influjos y condicionamientos de diversa índole, en ocasiones con efectos perversos de variada intensidad.

Finalmente, el conflicto cultural es muy importante en las relaciones humanas: digamos que el problema puede plantearse a un nivel suficientemente consciente como para que los métodos comunes de influencia y convencimiento logren superar las eventuales tensiones, sean personales o grupales. Pero en otras ocasiones el conflicto no aparece claro a la conciencia de los actores, y eso probablemente exija una intervención externa (consultor, asesor, mediador, etc.). *Este puede ser el caso de los conflictos escolares en zonas marginales*, al colisionar la cultura institucional con la del medio ambiente o entorno social. Hay medios en que la cultura de la agresividad prevalente en el entorno no es compatible con la cultura educacional.

12.8. El entramado de conflicto y cooperación

Entre las cosas más interesantes de la teoría del conflicto nos parece que está el haber mostrado que la vida social se halla tejida de conflictos, pero de conflictos que contienen muchas veces una contraparte cooperativa. Cuando un paralítico es empujado en su silla de ruedas por un ciego, entre ellos no puede haber más que pura cooperación. No cabe otro juego; ni tira y afloje, ni toma y daca. El ciego deberá empujar exactamente en la dirección que le dice el paralítico y éste aceptar la velocidad y el ritmo del ciego. O cooperan o se quiebra la relación. En el otro extremo, cuando jugamos un juego cualquiera, el que se lleva el pozo se lleva todo, los que pierden no ganan nada. Suma nula. Pero la vida real es mucho más matizada. Las infinitas interrelaciones que mantenemos no son ni puramente cooperativas ni puramente conflictivas. Constituyen un entramado complejo y fluido de ambas cosas. Hay parejas en las que la permanente pugna entre los actores tiene una contraparte funcional, como es la reconciliación.

12.9. Los conflictos y la comunicación

Si bien los conflictos por mala comunicación constituyen un fenómeno con perfil propio, comúnmente se dan asociados a una u otra clase de los que venimos de estudiar, sean los interpersonales, de rol, de poder, culturales y otros. Una comunicación social deficiente se asocia, agrava o produce conflictos como los ya señalados. En efecto, muchas veces a la base de cada uno de

ellos encontramos dificultades de comunicación.

Los procesos de comunicación son claves en la vida social. La interacción de los actores depende de la comunicación. Se funda en ella. Lo notable es la poca conciencia que tenemos en general de las dificultades inherentes a este fenómeno. Tendemos a creer que sabemos comunicarnos muy bien y que sabemos interpretar correctamente los mensajes de los demás. Pero la precisión y la fluidez de la emisión de mensajes, así como su correcta recepción e interpretación, no es algo que esté de ninguna manera asegurado en los grupos humanos, más allá del convencimiento que cada uno de sus integrantes tenga de su propia perspicacia para emitir y recibir comunicaciones. Muy por el contrario, la buena comunicación suele ser uno de los requisitos de la interacción social más difícilmente logrados y por ello causa o coadyuvante de multitud de conflictos.

12.10. Errores por mala percepción

Lo primero para una buena comunicación es que el comunicador no se esté equivocando al percibir lo que va a transmitir. Son conocidos los errores de percepción que provocan un cúmulo de confusiones en las relaciones sociales. Los seres humanos percibimos no pocas veces mal y algunas muy mal. ¿Pero quién está dispuesto a reconocerlo? Cuenta Konrad Lorenz que, experimentando con sus famosos gansitos recién nacidos, ante los cuales se presentaba él caminando en ocho y moviendo la cola como si fuera la gansa-madre, a fin de que los gansitos lo siguieran de ahí en

adelante como si realmente fuera la madre (el famoso experimento del *imprinting*), le pasó un día lo siguiente: Meneaba él su cola y caminaba en ocho en su jardín cuando levantó la vista y se encontró con una cantidad de turistas asomados al seto del jardín pálidos y con los ojos desorbitados, creyéndolo totalmente loco. En efecto, los mirones no alcanzaban a percibir a los patitos por causa del césped alto del terreno, sólo veían a Lorenz en esas extrañísimas poses. Es de suponer que cualquiera de ellos juraría después que el sabio se había comportado ante sus ojos como un ser absolutamente extraño. No cabía duda. Ellos lo habían visto con sus propios ojos y lo había visto todo el grupo. Imposible estar equivocados. Lorenz era un loco de atar.

He aquí un ejemplo de percepción errónea que induce una mala interpretación por falta de un dato decisivo. Tales situaciones -quizá no tan grotescas, por cierto- se dan a menudo entre los seres humanos, porque a menudo es más lo que no sabemos que lo que sabemos respecto de cualquier cosa. Las comedias clásicas de equívocos se basan, precisamente, en malas percepciones, en *misperceptions*, que originan interpretaciones erróneas y por lo tanto comunicaciones sesgadas, enredos y situaciones desopilantes.

En concreto, que los errores de percepción e interpretación son frecuentes. Es de inferir que ellos traerán muchos problemas de comunicación y malos entendidos.

12.11. El matiz afectivo

Pero no son sólo los errores de percepción los que complican la interacción humana. Los *acentos afectivos* constituyen parte esencial del sentido del lenguaje. Las personas se agreden con sólo cambiar la entonación de una frase. Todo está -suele decirse- en *cómo se digan las cosas*. Llegan momentos dentro de un grupo, cuya atmósfera comunicacional se enrarece y llega a bloquearse a tal punto que cualquier cosa que digamos se presta a malas interpretaciones.

12.12. Imposibilidad de no comunicarse

Otro aspecto muy importante de la comunicación humana es la imposibilidad de in-comunicarse. En efecto, el quedarse callado siempre quiere decir algo. Muchas veces nos disculpamos diciendo: "Yo no dije nada; estuve callado", sin querer advertir que es eso, precisamente, lo que despertó en el otro u otros la disconformidad, porque quedarse callado significa mucho respecto de nuestros estados interiores. Por lo pronto significa que no queremos hablar, sea del tema que se trata o con quienes lo tratan. Cualquiera de las dos alternativas es poco satisfactoria para los demás.

La comunicación puede estar profundamente perturbada, pero no sabremos el porqué si atendemos solamente a los comunicadores. Solemos decir: es un diálogo de sordos. Es verdad, pero sordos al sentido que se quiere dar a las palabras.

12.13. La comunicación y la interacción como sistemas

Los investigadores de Palo Alto (Watzlawick, Bateson y otros) han insistido en la necesidad de comprender las acciones humanas como *sistemas* de dos o más actores. Cuando una comunicación entre seres humanos se traba o los comunicadores caen en malas interpretaciones, es necesario analizar la relación entre ellos y no tanto el modo de ser de cada uno, su psicología. Cuando decimos: "Es que Fulano no sabe comunicarse", corremos el riesgo de atribuir al actor lo que puede que no sea sólo de él, sino del sistema de interacción en el que él se encuentra. Todo el pensamiento actual se endereza hacia la visión *sistémica* de los fenómenos. Para comprender cabalmente lo que pasa en cada individuo, hay que posicionarlo frente a uno o varios *alters* (varios Tú), y recíprocamente formando sistemas complejos, variados y muy dinámicos. "Para comprender el funcionamiento de la relación entre dos personas (o más), es necesario dejar de verlas como dos sustancias independientes e invariables" dice Jean Stoetzel (1968), comentando el pensamiento del frustrado psiquiatra Harry Stack Sullivan, quien se adelantó varias décadas a esta visión sistémica o interactiva de los procesos, aunque no pudo desarrollar su obra por una muerte prematura.

12.14. Emociones, sentimientos y pasiones en la comunicación

Cada cual lleva al grupo sus modos de sentir, resentir, emocionarse, apasionarse, en fin, lleva su mundo afectivo, su carga emocional o su indiferencia, y todo esto no sólo está presente

sino que se hace sentir en las interrelaciones sociales, especialmente en los grupos "cara a cara". Este mundo emocional -oscuro, aún para el propio sujeto- es necesario atenderlo si se quiere que la relación grupal marche bien. Los seres humanos llevamos nuestra afectividad al grupo porque llevamos a cuestas nuestras necesidades y tendencias, de las que no nos podemos separar. Éstas pueden estar más o menos controladas, pueden ser expresión de una personalidad madura o inmadura, incluso de una personalidad que en ciertos aspectos y momentos puede comportarse como enfermiza. Entramos a un grupo (o estamos en él) porque lo necesitamos, no sólo a los fines del propio grupo (por ejemplo para aprender, en el caso de un grupo escolar), sino para dar satisfacción a lo que Maslow llamó *necesidad de inclusión*, de no sentirse excluido. Es la necesidad de pertenencia social. Necesitamos también del grupo para ser "reconocidos", "considerados", sentir que somos "estimados". Y, para ser breves, necesitamos del grupo para sentir y dar afecto. Podríamos llamar a estas necesidades "psico-sociales" o afectivo-sociales. En psicología social es importante tenerlas muy en cuenta. Podría hacerse una frondosa fenomenología de estas "necesidades" sociales (como la de "mostración", más notoria en las mujeres, porque en ellas resulta menos "impropia", pero a la que no son ajenos los varones, en los que es generalmente menos ostensible pero no menos fuerte, necesidad de "gustar", de ser agradables, de ser considerados "lindos/lindas", simpáticos, inteligentes, etc.

Cuando imperan las actitudes negativas sobre las positivas, la interrelación se hace difícil, por lo que es necesario que los grupos conozcan que tales cosas ocurren y más a menudo de lo deseable. Es muy positivo para la dinámica grupal que los integrantes de un grupo *se entrenen* en evitar las actitudes negativas e incrementen las positivas. El aprendizaje de *habilidades sociales* es posible, aunque en general no se atiende a él.

12.15. Conflictos intragrupales

Cuando se vislumbra el peligro de tensión o conflicto en el grupo, el síntoma psicológico que aparece es *la ansiedad*. Esta surge cuando uno o más de los integrantes temen ver frustradas sus expectativas. Este temor puede o no tener bases objetivas. La ansiedad puede surgir por inseguridad respecto de sí mismo o de los demás. Puede suceder que temamos no tener éxito en el desempeño de nuestro rol o que los demás no lo tengan. Tales temores nacen de causas objetivas o imaginarias. Los psicólogos cognitivistas dirían que hay allí una falla en la *comprensión* de la situación. Otros atribuirán a *fallas personales* el surgimiento de la ansiedad y, por fin, otros pondrán el acento en que *la relación* establecida por los miembros del grupo presenta alguna anomalía. El hecho es que cuando la ansiedad aumenta (la ansiedad es el preámbulo de la angustia) la dinámica grupal se verá perturbada. Aparecen entonces mecanismos que tienden a aliviar la tensión: hay quienes tratan de lograr una distensión mediante el humor y dicen un chiste, otros evitando el punto conflictivo

cambiando el foco de atención (el tema), otros alienándose (dejando de participar).

Lo ideal es que el grupo recupere su nivel de equilibrio enfrentando calmamente *el punto conflictivo*, es decir, haciendo consciente la cuestión perturbadora y tratándola sinceramente, con transparencia. En esto no difiere gran cosa el cognitivismo del psicoanálisis o de la psicología conscientista clásica.

Una labor muy importante del líder (especialmente del líder afectivo) es saber crear *espacios de absorción de las tensiones y conflictos*. Para ello, su propio nivel de ansiedad debe ser bajo. Los anglosajones utilizan la expresión: "no dejarse involucrar". Esto último es válido para todos los miembros del grupo. Evitar que las emociones negativas (en este caso la ansiedad, pero lo mismo dígame de la antipatía, la agresividad, el escapismo, la depresión, etc.) nos dominen. Si el riesgo de verse involucrado en un conflicto de esta índole es grande, no es desaconsejable disminuir temporariamente la tensión mediante el humor, el cuarto intermedio, etc., es decir, en general, con procedimientos de evitación, siempre que tales procedimientos no terminen impidiendo hacer frente a los puntos conflictivos. Si así fuera se crearía un mecanismo de defensa negativo para el buen funcionamiento grupal, que sólo serviría para postergar el tratamiento de los puntos arduos, y, por lo tanto, para el buen funcionamiento del sistema.

12.16. La personalidad socialmente marginal

El sociólogo P. Heintz¹⁴ ha precisado el concepto de personalidad marginal y su relación con desórdenes psicológicos y sociales. A continuación un extracto textual:

“El concepto de personalidad marginal se aplica a un individuo que se encuentra situado de tal modo entre varias culturas distintas, que esta situación, mientras dura, provoca en él un conflicto intrapsíquico. Tal individuo pertenece, simultáneamente, a dos o más culturas.

Pero esta pertenencia múltiple no explica por sí sola los problemas particulares relacionados con la personalidad marginal.

Por otra parte, esto significa que la problemática específica de la personalidad marginal sólo se presenta cuando el individuo se siente personalmente comprometido por su participación en culturas distintas.

En este contexto, compromiso personal significa que la participación en una cultura afecta, en forma inmediata, la identidad personal del individuo, o sea, su propia imagen.

Desde este punto de vista, la personalidad marginal es una personalidad que, por causas exteriores o interiores, no logra (o no puede lograr) tal integración o que, por lo menos, no la alcanza por completo.

La participación con compromiso personal en culturas distintas con exigencias contradictorias, no basta, en principio, para producir la personalidad desintegrada.

La desintegración parcial y la falta de identidad presentadas por la personalidad marginal, pueden relacionarse con fenómenos de desorientación propiamente dicha. Éstos se manifiestan en forma tal que el individuo se convierte en juguete desamparado de los medios de orientación más diversos y, a veces, en víctima de influencias que suelen subsumirse en el concepto algo problemático de desorganización social.

Para que las influencias desorganizadoras sean efectivas es preciso, sin embargo, que la personalidad marginal se encuentre en un aislamiento social más o menos completo —por ejemplo, lejos de la propia familia—, es decir, que falten algunos controles sociales. La falta de una identidad personal y el aislamiento acentúan el deseo de obtener algún reconocimiento social a cualquier precio; es decir, aumentan la dependencia de la opinión que otros tengan acerca de la propia persona”.

13. El análisis antropológico cultural de la violencia

La hemos mencionado en la Primera Parte de este trabajo al antropólogo cultural René Girard, incorporado recientemente (2007) a la Academia Francesa. Viene realizando estudios sobre la violencia en la especie humana que han tenido gran resonancia. La violencia actual, global y polimorfa, que afecta tanto a individuos como a grupos y sociedades, es el fenómeno más temible de nuestro mundo y, probablemente, el más intenso y universal de la Historia en cuanto a violencia se refiere, hasta parecerse a una guerra de todos contra todos (*bellum omnium contra omnes*),

¹⁴ Heintz, P. (1996). *Curso de Sociología*. Buenos Aires: Eudeba, pp. 181-197.

en expresión del filósofo inglés Th. Hobbes, en el siglo XVII. Este autor atribuye al “hombre natural”, es decir anterior al Estado y al proceso de incorporación a la sociedad o socialización, es decir al hombre llamado “salvaje”, la característica de ser un lobo para el hombre: *homo homini lupus*. En realidad este ser inventado por Hobbes vemos bien que no se da solo entre los salvajes. Siempre ha habido de estos lobos. Se los puede detectar a todo lo largo de la historia y es muy fácil hallarlos en la actualidad. Es llamativo que nuestros contemporáneos se interesen más por otros problemas, como por ejemplo los ambientales o ecológicos, o el bienestar, y se resignen a la violencia, o hagan poco contra ella. En nuestro país, al menos, no solo hacemos poco por entenderla en sus causas, sino que no la contenemos en nuestra vida social. En este sentido el caso del conflicto argentino-uruguayo por las papeleras es emblemático. Temores más o menos fundados han llevado a utilizar métodos compulsivos de lucha que violan derechos de terceros, es decir que ejercen compulsión violenta. Esta proclividad a combatir un mal con otro está en la lógica de la violencia. Análogamente, el calentamiento atmosférico global o la globalización económica, están mucho más presentes en la conciencia contemporánea y son mucho más rechazados que la violencia, cuando es ésta la que puede hacer de manera más rápida e inminente enormes daños a la humanidad: guerras, guerrillas, genocidios, terrorismo, secuestros, torturas, peleas de todo tipo, conflictos de género (en España más de 50 mujeres fueron asesinadas por sus maridos o parejas en me-

dio año 2007 y lo mismo o más ha sucedido en 2008).

Pues bien, los estudios de R. Girard buscan hacer conscientes los mecanismos reales de la violencia, que pasan desapercibidos, es decir que se mueven en el ámbito de lo no consciente. Si su hipótesis se confirma las probabilidades de luchar contra el flagelo, incluso en nosotros mismos, se hacen remotas, porque lo que no es consciente no se objetiva y no sufre coerción de la voluntad educada. En general, cuando vemos violencia la achacamos a causas morales, es decir conscientes y voluntarias, lo que puede ser un grave error a la hora de combatirla.

Debemos observar que la teoría de Girard no incluye una explicación por las causas últimas de la violencia humana.

A continuación veremos que el autor desmonta los mecanismos de producción, que para él son de origen social, rechazando la idea de que pueda haber una inclinación instintiva que lleve a los seres humanos a la violencia. Este problema teórico no afecta a nuestro tema o perspectiva, que se mantiene en un nivel práctico.

13.1. El deseo mimético de Girard

El filósofo español Alejandro Llano¹⁵ dice: “La pieza doctrinal clave de este autor (Girard) es la teoría del *deseo mimético*, según la cual los deseos humanos más relevantes desde un punto de vista antropológico, cultural y religioso no suelen ser naturales y espontá-

¹⁵ (2004). *Deseo, violencia, sacrificio. El secreto del mito según René Girard*. Pamplona: Eunsu.

neos (instintivos), sino aprendidos de otros, imitados de otros"¹⁶. Esto significa que la teoría de Girard tiene como cometido "develar las leyes del deseo mimético". Llano recuerda el análisis que este autor hace del caso Don Quijote. Éste desea lo que Amadís de Gaula desea, es decir, lo referente al ideal caballeresco según las novelas de caballería. Don Quijote se ha identificado con ese mundo, de ahí que se diga que su deseo es "mimético", se mimetiza con el héroe novelesco de Amadís. Don Quijote ha renunciado a sus propios deseos personales, éstos para él, de aquí en más, serán los de su héroe. Amará lo que el otro ama. Es interesante notar que Sancho Panza sufre un proceso similar. Termina haciendo suyos los deseos de su amo, es decir, cae en el desear mimético.

Tal mecanismo del querer humano se da también en la conducta violenta. Querer vengarse, desear el castigo del presunto autor de un mal o la eliminación de lo que parece ser su causa, percibir, incluso, algo como hostil o pernicioso, e intentar hacerlo desaparecer, son todas conductas aprendidas, dice Girard. Se las hace propias por mimesis, por imitación de otros; no son espontáneas o instintivas, sino de origen social. Podríamos decir que son conductas derivadas de la asunción de un rol que no nos viene dado naturalmente sino que lo induce la sociedad con otros.

¹⁶ Es difícil entender que la conducta violenta haya sido aprendida sin una base previa en la naturaleza humana. De no haber ninguna base previa nunca hubiera habido imitación (tendencia a imitar) y por lo tanto violencia, hablando absolutamente. Pero este es un tema que no podemos abordar aquí.

Hay también una "rivalidad mimética", dice Girard, que significa querer tener lo que tiene el otro, apropiarnos de ello. El ve en estos mecanismos imitativos el origen de la agresividad y la violencia.

13.2. El chivo expiatorio

Girard, preocupado por la violencia en la especie humana, parte del hecho histórico y actualísimo de la venganza y el odio y, en sus formas menores aunque igualmente peligrosas, de la envidia, la rivalidad y la competitividad. Trata, asimismo, de establecer qué conexión hay entre "pulsión mimética, que da origen a la violencia en el seno de la comunidad, y su sacralización por la vía del mecanismo del chivo emisario"¹⁷. Es decir, por una parte, el deseo mimético (amar lo mismo que ama el rival), pero no por mera coincidencia, sino por *envidia* o *competitividad*, es decir por afán de preeminencia y superación del otro. Pero toda mimesis como ésta conduce a conflictos. Girard dice que el mito del chivo expiatorio, el que carga con las culpas y conflictos de una comunidad, es un recurso social de reconciliación de esa comunidad, un recurso de descarga, para escapar del círculo infernal de la violencia. En el pueblo judío las deudas mutuas quedaban borradas cada tantos años cargándoselas al chivo expiatorio. En otros pueblos se lo encuentra también. Puede ser un chivo, pero a veces es un ser humano al que se le endosan las culpas de la comunidad y se convierte así en "culpable". Puede ser un grupo

¹⁷ Cit. por R. Magally Ramírez, www.kalathos.com, julio 2002.

que debe ser eliminado para librarse de los males que, presuntamente, genera al todo social. Así actuaron los nazis con los judíos y otras minorías, y los serbios con los albanos y kosobares, apelando al genocidio, y así el terrible Pol-Pot en Camboya, que eliminó físicamente a un millón de sus compatriotas. Hasta qué punto él no era el único culpable lo muestra el hecho de este sangriento tirano no murió condenado y ajusticiado, sino en su cama.

El chivo expiatorio en muchas culturas, como la incaica, la azteca o la maya, eran seres humanos elegidos litúrgicamente. Se los sacrificaba a la divinidad para apaciguarla por haber sido conculcado por la sociedad o el grupo algún precepto divino. El mal cometido (y el consiguiente daño), pudo provenir, como decimos, de la propia sociedad, de un grupo o un miembro de ella, o pudo haber sido algún hecho simbólico, o sea imaginario, respecto de algún precepto referido al orden cósmico o de relación con la divinidad (un fenómeno natural excepcional, como una gran sequía, terremotos o inundaciones, etc.). El sacrificio ritual tenía la finalidad de prevenir esas catástrofes apocalípticas. Las víctimas consideraban a menudo un gran honor ser elegidas para dar la vida por la sociedad. Algo semejante es el sacrificio del guerrero heroico que da su vida por el grupo o la patria.

Esta sacralización de la violencia transforma psicológicamente el crimen (un sacrificio humano) en un acto bueno. De manera semejante el suicidio islámico adopta una forma refinadamente perversa, transformando una matanza de inocentes en un martirio religioso. En

el mismo momento del crimen su autor se convierte en un santo mártir y va al cielo¹⁸.

13.3. Evaluación de la teoría de Girard

13.3.1. Aporte psicológico

El aporte de Girard a la comprensión de la violencia humana es, a nuestro juicio, relevante. Se logra un mayor entendimiento de los comportamientos violentos mediante el desciframiento de procesos o mecanismos no-conscientes, tales el deseo mimético, la rivalidad mimética (que es, agreguemos, un modo de identificación con el rival, para apropiarnos de lo que envidiamos, destruyendo al que posee lo que ambicionamos). También es interesante el análisis del "chivo emisario".

Pero hay una dificultad previsible y es que, al penetrar en el mundo de lo no-consciente, hay que apelar al psicoanálisis, es decir, supone desmontar (o de-construir, como suele decirse ahora) un mecanismo cuya evidencia no es patente, sino oscura, más captable imaginativa que intelectualmente, mediante la técnica de las asociaciones simbólicas. Pero esto se constituye en una dificultad adicional propia del método simbólico a la que se agrega la oscuridad del objeto mismo de estudio, los procesos no-conscientes. Estos pueden adoptar la forma de mecanismos ocultos de defensa, autoengaño, identificación imitativa, proyección, etc. La búsqueda de sentidos de la conducta

¹⁸ Las consideraciones que acabamos de formular no son todas de Girard pero, inspirándonos en sus análisis, pareciera que nos aproximan al fenómeno inquietante de la violencia actual.

humana en el inconsciente reconoce la enorme influencia de Freud en la hermenéutica contemporánea. Por cierto los avances en este campo rebasan los ya centenarios aportes de Freud y su escuela. Girard aprovecha los *insights* psicoanalíticos, por ejemplo la importancia de la actividad del psiquismo inconsciente en la conducta humana y su camuflaje. Pero se separa de esa fuente al suplantarse la teoría freudiana de los instintos, marcadamente biológica (tal eros como instinto de vida y thánatos como instinto de muerte), por una teoría psicosocial, la de la mimesis, el chivo expiatorio, etc.

13.3.2. Aporte religioso

Obviamente, las influencias que se advierten en Girard no se limitan al ámbito psicológico. Lo más importante es la impronta religiosa, concretamente la de Cristo. Partiendo de la antropología cultural, redescubre la dimensión religiosa del tema de la violencia. Declara que no hay salida frente a ella sino se acepta la literalidad del mensaje evangélico. Cuando Cristo dice “amad a vuestro enemigos”, “al que te quite el manto dale también la capa”, “perdonad y seréis perdonados”, “al que te abofetee una mejilla ofrécele la otra”, es decir, ni más ni menos que el Sermón de la Montaña¹⁹, lo dice en sentido estricto, no es una metáfora. Personalmente, reconocemos que este planteo, mil veces oído, no lo habíamos entendido nunca en su literalidad. Y, obviamente, no lo habíamos asumido en concreto, es decir en la conducta práctica. Si, todo lo imperfecto-

tamente que se quiera, hubiera sido asumido, hubiéramos disminuido la infinita cantidad de descargas de descontento o ira, resentimiento y venganza contra el prójimo, de las que está tejida nuestra vida. Este “pacifismo” cristiano no ha sido asumido hasta hoy de manera ejemplar por los cristianos, salvo los santos. Girard llama a la masa de cristianos “os mal convertidos”. Ghandi lo señaló en su oportunidad cuando afirmó que el Evangelio era una maravillosa guía para la paz, pero que los cristianos no la seguían.

La más firme y profunda creencia de Girard, luego de descubrir (o redescubrir) el cristianismo, es que el sacrificio de Cristo resulta ser el único modelo posible de conducta eficaz en la lucha contra la violencia. Cristo es el Cordero de Dios sacrificado, el inocente que, a manera del chivo expiatorio, carga con los pecados de los demás.

Es evidente que esta propuesta, si solo se tienen en cuenta los recursos humanos naturales, no tiene mayor sentido. Sobrepasa las posibilidades del hombre. Esto está más que claro a través de la historia. Para el cristianismo, la única posibilidad de superar la condición humana de inclinación al mal, es mediante la ayuda divina. La Iglesia Católica lo sostiene así a través de su doctrina sobre la necesidad de la gracia sobrenatural.

El tema queda planteado, pero rebasa los límites de nuestro trabajo. Solo podemos hacer una observación: también en la historia humana y en culturas no cristianas encontramos situaciones envidiables de paz y no pocos hombres de buena voluntad parecen resistir con relativo éxito su inclinación

¹⁹ Girard, R. (2006). *Aquel por el que llega el escándalo*. Madrid: Caparrós Ed., p.33.

al mal. Los últimos años de Japón son un ejemplo interesante; análogamente ha sucedido con países de Europa en varios aspectos. Ni en uno ni en otro caso se ha erradicado, ni mucho menos, la agresividad, pero la vida social se ha hecho más pacífica en muchos aspectos para millones de personas. En nuestro país, al contrario, una suerte de doctrina y práctica estatal agresiva parece haber estimulado la agresividad social, con la multiplicación de piquetes, cortes de calles, quema de cubiertas, etc.

14. Epílogo: El futuro de la violencia

La realidad contemporánea está transida del fenómeno de la violencia, presentando caracteres de pandemia de muy difícil comprensión. Pero hay algunas certezas que permiten esperar que el bien combata eficazmente al mal. Bien y mal están en el corazón de todo hombre. Hasta un hombre del temple y la espiritualidad de San Pablo Apóstol llega a decir *hago el mal que no quiero y no hago el bien que quiero*. El primer conflicto es, en efecto el del mal y el bien en el interior de cada uno. Solo seres pacificados interiormente son los que pueden contener la violencia exterior. Esta evidencia empírica no es reconocida debidamente y, por una razón u otra, así como no nos hacemos cargo suficientemente del problema de la agresividad fuera de madre y consecuentemente de la violencia, no nos disponemos a poner personal ni socialmente alguna resistencia al mal que las produce. En otra parte, hemos intentado una visión positiva de *la secreta eco-*

*nomía del bien*²⁰, cuyo propósito consiste en tratar de evaluar la "cantidad" de bien y mal que hay en el mundo. El mal es una disonancia muy sonora del orden del mundo y de la vida. Así como el bien no tiene prensa, la estridencia del mal acapara las comunicaciones. Pero, si se observa mejor, hay mucho bien oculto o desapercibido en la vida humana. En el trabajo citado intentamos agudizar la percepción de esta realidad velada.

Es cierto que cada individuo y cada generación deben recomenzar la tarea civilizadora. También es cierto que cada individuo y cada generación pueden dilapidar los logros obtenidos por quienes los precedieron. No hay un progreso constante asegurado, como creyó (y sigue creyendo) la modernidad, pero es falso que no haya valores permanentes como cree la posmodernidad. La tarea pedagógica y cultural debe recomenzar todos los días. Seguramente lo logrado significa una plataforma firme mientras más hondo haya calado en los individuos y en las instituciones precedentes. Las grandes civilizaciones muestran, pese a sus quiebres y crisis, que lo bueno puede perdurar por siglos y aún transmitir sus valores y conocimientos a las civilizaciones que las reemplazan. Esta transmisión nos exige un esfuerzo que no por denodado podremos rehuir. El presente trabajo quiso ser una contribución a la comprensión del drama de la violencia humana, y, en cierta medida, de la presencia del mal en el mundo

²⁰ *Psicología y ética de la conducta*. Buenos Aires: Dunken, 2006, cap. 14, "La teoría del enviado".

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilera, D.C. y Messick, J.M. (1976). *Control de los conflictos emocionales*. México: Interamericana.

Borisoff, D. y Victor, D.A. (1991). *Gestión de conflictos. Un enfoque de las técnicas de comunicación*. Madrid: Ed. Díaz de Santos.

Clinard, M.B. (1967). *Anomia y conducta desviada*. Buenos Aires: Paidós.

Coser, L. (1970). *Nuevos aportes a la teoría del conflicto social*. Buenos Aires: Amorrortu.

Collins, R. (1975). *Conflict sociology. Toward an explanatory science*. New York-London: Academic Press.

De Bono, E. (1986). *Conflictos*. Buenos Aires: Sudamericana-Planeta.

Freund, J. (1987). *Sociología del conflicto*. Buenos Aires: Fundación CERIE.

Girard, R., (2006). *Aquel por el que llega el escándalo*. Madrid: Caparrós Ed.

Girard, R., (2006). *Los orígenes de la cultura*. Madrid: Trotta Ed.

Hirschman, A.O. (1970). *Exit, Voice and Loyalty. Responses to Decline in Firms, Organizations and States*. Cambridge: Harvard University Press.

Kelly, A.J. (1987). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

Meves, Ch. (1987). *La valentía de educar*. Santiago de Chile: Ed. Andrés Bello.

Olson, M. (1966). *Logique de l'action collective*. París: PUF (Ed. Inglesa *The Logic of Collective Action*, Harvard, 1966).

Pastor Ramos, G. (1987). *Ensayo de Psicología Social Sistemática*. Universidad de Salamanca.

Pithod, Abelardo (1979). *Dinámica de las tensiones*. Buenos Aires: Arché.

Pithod, A. (1986). *El comportamiento como un problema de sociedad, cultura y personalidad*. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Cuyo. Serie Cuadernos, n° 66.

Pithod, Abelardo (1986). *Comportamiento, Desorganización y Anomia*. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Cuyo. Serie Cuadernos n° 77.

Pithod, Abelardo (1988). Las relaciones de poder en las organizaciones. *Rev. Emprender*, Mendoza, n° 157.

Pithod, Abelardo (2001). *Comportamiento organizacional. Psicología de las organizaciones*. Buenos Aires: Ed. Docencia. Módulo V - "Conflictos en las organizaciones", pp.159-210 y Módulo VII - Unidad 1 y 2, "Dinámica de grupo" y "La comunicación en los grupos", pp.211-238.

Pithod, Abelardo (1994). *La comunicación social: fluidez y bloqueos*. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza.

Pithod, Abelardo (2001). *Comportamiento organizacional. Psicología de las organizaciones* (2ª ed. corregida y aumentada; 1ª ed.: 1993). Buenos Aires: Docencia.

Polaino Lorente, A. (2004). *Familia y autoestima*. Barcelona: Ed. Ariel.

Simon, P. y Albert, L. (1983). *Las relaciones interpersonales*. Barcelona: Herder.

Stoetzel, J. (1968). *Psicología Social*. Valencia, Alcoy: Ed. Marfil.

Varios Autores (1971). *Contradictions et conflicts: Naissance d'une société?* Lyon: Semaines Sociales de France.

Van Creveld, M. (2007). *La transformación de la guerra*. Buenos: José Luis Uceda Editor (ed.privada no comercial).

Watzlawick, P. (1971). *Teoría de la comunicación humana*. Buenos Aires: Tiempo Contemporáneo.

We apply some *insights* of the theories developed to punctual cases of violence in Mendoza.

Key words: aggressiveness – conflict - violence – school violence – causes of the violence

Abstract

The general aim of the present work is to improve our understanding of the current increase of school violence in Mendoza. For it, we approach: 1) the *status quaestionis* in the studies on the aggressiveness from the psychological and psychiatric theory; 2) our model of analysis (interrelationship among the systems of society, culture and personality; tool of an accurate diagnosis to look for the way of controlling the conflicts and the violence); 3) some characteristics of the violence that is observed today (intergenerational fight, of classes, the drug, among others) 4) the worsening of the situation in Mendoza; 5) the violence like a meta-empirical problem (the routes to try a *causal* explanation of the human violence); 6) the general theory of conflict (conflict intrapsychic and interpersonal, of role, of power, intra-group); 7) the anthropologic cultural analysis of violence of René Girard (the one that - though it does not include an explanation for the last reasons of violence- does a *relevant*, psychological and religious, contribution).