

# LOS IMAGINARIOS SOCIALES SOBRE EL CONFLICTO SOCIAL Y LA FORMA COMO LO SOLUCIONAN LOS POBLADORES DEL BARRIO LA PAZ EN BARRANQUILLA (COLOMBIA)

Viridiana Molinares Hassan

VIRIDIANA MOLINARES HASSAN

Abogada, Magíster en Proyectos de Desarrollo Social y profesora de Derecho Constitucional, Universidad del Norte (Colombia)

Dirección postal: Universidad del Norte, Km 5 vía a Puerto Colombia, Barranquilla (Colombia)

*vmolinar@uinorte.edu.co*

---

**REVISTA DE DERECHO**

Nº 24, Barranquilla, 2005

ISSN: 0121-8697

## Resumen

*Este estudio cualitativo tuvo como objetivo describir los imaginarios sociales sobre el conflicto social y las formas como lo solucionan los pobladores del barrio La Paz de Barranquilla (Colombia).*

*La escogencia de la población fue aleatoria, se trabajó con adultos de sexo masculino y femenino teniendo como única exigencia residir actualmente en el barrio.*

*Se partió de la aplicación de un cuestionario de reconocimiento, que permitió conocer los conflictos de los pobladores del barrio y proporcionó información para elaborar un mapa conceptual; en una segunda fase se aplicaron entrevistas semi-estructuradas a población indeterminada; en estas entrevistas se validaron los datos obtenidos del cuestionario de reconocimiento y se analizó la información a partir de la técnica de «análisis del discurso»; finalmente se convocaron dos grupos focales, a través de los cuales se validaron los datos de los primeros dos instrumentos aplicados y se ampliaron las descripciones sobre los imaginarios auscultados.*

**Palabras claves:** Conflicto, solución de conflictos, imaginarios, formas de resolución.

## Abstract

This qualitative study had the aim of describing the social imaginaries about social conflict and the ways of solution of the people of the La Paz district in Barranquilla (Colombia). We worked with adult males and females and the only requirement was to be currently residing in La Paz district.

To collect highly valuable information a methodological triangulation was used where three techniques of data collection were combined. We started with the application a recognition questionnaire, which allowed us to know the conflicts of the district population, and provided information for the elaboration of a concept map describing the institutional structure of the district. The data obtained from the recognition questionnaires were validated in these interviews and the information was analyzed through the “discourse analysis” technique. Finally, two focal groups were called. Through them, the data from the two first instruments applied were validated and the descriptions about the tested imaginaries were extended.

**Key words:** Conflict, conflict solution, imaginaries, ways of conflict solution.

*Fecha de recepción:* 14 de octubre de 2005

*Fecha de aceptación:* 20 de octubre de 2005

## 1. INTRODUCCIÓN

Estanislao Zuleta, psicoanalista colombiano, expresó en su ensayo «Sobre la Guerra» que hablar de una sociedad armónica, entendiendo como armonía la ausencia de conflictos, era plantear una contradicción en los términos. Para él, sociedad armónica no era la que carecía de conflictos sino la que había aprendido a reconocerlos y a emplear medios pacíficos para solucionarlos (Zuleta, 1994). Esta afirmación encuentra asidero en lo planteado por Pedro Valenzuela, otro estudioso del tema en el contexto colombiano, que al referirse al conflicto expresa que podemos entenderlo como parte de nuestra cotidianidad, pues lo experimentamos en el hogar, el trabajo, la universidad, en nuestra relación de pareja; en forma latente o manifiesta, ya que el conflicto está inmerso en el marco de nuestras relaciones sociales (Valenzuela, 1994).

De la misma manera, el profesor José Luis Torres Laborde (1999) en su ensayo «Un enfoque alternativo a la Teoría del Conflicto» afirma que el conflicto es un fenómeno considerado por muchos como el origen de buena parte de los problemas que se presentan en las relaciones interpersonales, en las organizaciones, en la familia y en otros ambientes tanto lúdicos o de entretenimiento como de trabajo; para la mayoría, el conflicto es considerado como disfuncional y es preciso evitarlo, pues es generador de problemas y confrontaciones. Sin embargo, existen otras posiciones según las cuales el conflicto es visto no sólo como válido sino incluso como necesario.

En todas las anteriores aproximaciones conceptuales al conflicto se encuentran como puntos comunes la inevitabilidad y necesidad del conflicto; esto por cuanto frente a los conflictos surgen nuevos escenarios que provocan cambios y descubren potencialidades individuales y colectivas que antes no se habían hecho evidentes y que generan crecimiento dentro de la dinámica social. Si las asumimos como válidas, debemos volcar nuestra mirada a diagnosticar el conflicto para poder entrar a resolverlos de manera civilizada; sin embargo, hay que tener en cuenta que los conflictos no se presentan en una sola etapa, sino que abarcan tres fases: la primera es su invisibilidad, que está dada en el imaginario social que la población tiene sobre el mismo, asimilando imaginario como el mito que las personas construyen a partir de la imaginación y las representaciones simbólicas (Vedrine, 1990); una segunda fase que es el conflicto latente, donde el conflicto se ha materializado pero no

ha generado consecuencias, y una tercera etapa que es la manifestación del conflicto; por lo general, en una sociedad como la nuestra se hace de manera violenta.

En la sociedad hay tantos conflictos como individuos y grupos, sin embargo para diagnosticarlos es necesario caracterizarlos como conflictos intrapersonales, laborales, políticos, sociales, étnicos, culturales; el que interesa a esta investigación es el conflicto social, entendido como la confrontación de realidades dentro de colectividades, derivadas de la interacción cotidiana.

Con fundamento en estos preceptos se planteó esta investigación, por la necesidad de describir el conflicto social desde la primera fase, es decir, la imaginación que la población tiene sobre el mismo; ya que la manifestación del conflicto en el contexto colombiano ha querido controlarse a partir de normas constitucionales y disposiciones legales que no han logrado hacer una lectura exacta que provoque que la realidad normativa esté de la mano de la realidad social, sino que, por el contrario, las mismas normas se erigen como impedimentos para la resolución de los conflictos comunitarios, precisamente por estar alejadas de los imaginarios sobre los mismos.

Para ilustrar esta afirmación basta remitirse al artículo 116 constitucional, que estableció la posibilidad de que los particulares fueran investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en condición de conciliadores y árbitros; como consecuencia de la consagración de esta norma, en el 2001 se expidió en Colombia la Ley 640, sobre «Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos», bajo el espíritu de que la conciliación y el arbitraje fueran formas de solución a través de las cuales se provoca un acercamiento de las partes en conflicto en la búsqueda de una solución conjunta, antes que la imposición de una pena por un tercero (juez) cuya función es declarar probados unos hechos, señalar un culpable e imponer una sanción; conductas que no siempre llevan a la efectiva solución del conflicto.

Otra de las figuras que introdujo la Constitución de 1991 es la Justicia Especial de Paz, según la cual particulares elegidos popularmente adquieren la categoría de jueces de Paz, y tienen competencia para resolver conflictos en equidad; esta figura pretende además resaltar a los líderes comunitarios o a las personas que en la comunidad se destaquen

por sus facultades conciliadoras, ya que no tienen el prerrequisito de ser abogados.

Lo anterior significa que a nivel legislativo se están haciendo esfuerzos para que se descongestione la justicia, se resuelvan los conflictos entre las mismas partes que lo generan, en el marco de una justicia comunitaria basada en la equidad.

No obstante, se considera que para la efectividad de estas disposiciones no sólo es indispensable que la población tenga conocimiento de estas nuevas figuras de resolución de conflictos; porque a pesar de la consagración constitucional y legal, los conflictos no se están resolviendo a través de estas vías, sino que se hace necesario describir el imaginario que la población tiene de los conflictos sociales, pues sólo a partir de este conocimiento es posible la aplicación efectiva de las diferentes normas relacionadas con la solución; inclusive, la descripción del imaginario sobre conflicto social puede conllevar a la modificación de esas normas y a la proyección de planes de desarrollo comunitario basados en la resolución de conflictos de acuerdo a los imaginarios.

Precisamente para conciliar el contenido normativo con la realidad social se desarrolló esta investigación. Se eligió el barrio La Paz, en Barranquilla, por dos aspectos: en primer lugar, porque es la ubicación de una de las dos únicas Casas de Justicia que existen en la ciudad, en la cual se encuentra una inspección de policía, un centro de conciliación, una comisaría de familia y la alcaldía local; aunque hay que aclarar que la investigación no pretendió estudiar el impacto de la Casa de Justicia en el barrio, sino aprovechar que desde hace cuatro años se ha venido desarrollando un proceso de formación sobre la asimilación del conflicto en esta comunidad; y en segundo lugar, por la posibilidad de acceder con facilidad al espacio de la Casa de Justicia, debido a que profesionales y estudiantes del Consultorio Jurídico de la Universidad del Norte prestan sus servicios como conciliadores del centro de conciliación de la Casa.

Se debe aclarar que esta investigación se aplicó como modelo para replicarlo en otros varios de la ciudad y hacer un diagnóstico general que permita describir imaginarios sobre el conflicto y la forma como los solucionan los pobladores por sectores, y a la vez hacer una lectura general de la ciudad, para realizar proyecciones certeras sobre planes para solucionar conflictos sociales.

De acuerdo con Castoriadis (1993), el imaginario social revela el origen ontológico en lo histórico, hasta llegar a convertirse en una especie de institución, en el cual los individuos y las cosas mantienen siempre una identidad como resultado de un conjunto de significaciones imaginarias. La forma como se organizan los imaginarios sociales siempre tienen un punto de partida: la imaginación.

Según el mismo autor, la imaginación cuenta con una fuerza poderosísima, creadora de lo real y de lo socio- histórico que contribuye a la construcción, mantenimiento y cambio del orden de la sociedad, fuerza que nos interesa porque establece límites entre lo imaginario como mitológico y representativo y la cultura como lo visible y real; pero nos remite a la pregunta ¿qué determina qué? ¿Lo invisible a lo visible o lo visible a lo invisible?

Para efectos de responder esta pregunta en la investigación, tomamos lo imaginario como la primera fase en la construcción de lo real, y sustentamos esta hipótesis con lo expuesto por Juan Luis Pinto (1994), quien al referirse al tema señala que los imaginarios hacen visible la invisibilidad social, y cumplen una función primaria que se podría definir como la elaboración y distribución generalizada de instrumentos de percepción de la realidad social construida como realmente existente.

Esta forma de asimilar la realidad a partir de los imaginarios se ha venido desarrollando desde la sociología, ya que aquello a que asistimos en la vida humana es a la creación social de la realidad, la cual se efectúa fundamentalmente a través del lenguaje. La realidad de la vida cotidiana se presenta entonces como un mundo intersubjetivo, un mundo que se comparte con otros (Berger y Luckman, 1986).

Ahora bien, teniendo clara la importancia del imaginario social en la construcción del mundo, de la sociedad misma, retomamos a Castoriadis (1975), por cuanto él señala que toda sociedad se reconoce así misma por medio de un imaginario social y que la historia de la humanidad es la historia del imaginario humano y de sus obras.

Delimitamos entonces ese imaginario al conflicto social del que habla Dahrendorf, citado por Ritzer, cuando plantea que en la sociedad hay

jerarquías y las relaciones se basan en el conflicto (Ritzer, 1993)<sup>1</sup>, por ello tomamos como referencia para abordar el estudio del conflicto la Teoría de la Dialéctica Social o Teoría del Conflicto de este autor.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que el conflicto no sólo ocurre dentro de un marco cultural común de referencia, sino también entre grupos e individuos que proceden de diferentes culturas y que comparten muy pocas creencias. Bajo estas condiciones, el conflicto puede aparecer cuando cada facción sólo hace caso de su propia interpretación de los acontecimientos, a veces sintiendo agravio por posturas o acciones que no son en modo alguno intencionadas (Cohen, 1990 y 1991).

En la construcción de una sociedad se hace necesario prevenir, superar, transformar o resolver situaciones de conflicto; para lo cual los órganos legislativos de un Estado expiden leyes, y la sociedad civil se reúne a través organizaciones, debido a que una responsabilidad de las administraciones locales es idear mecanismos, técnicas y procesos en los que las confrontaciones puedan manejarse de manera pacífica. Mientras más sean las instancias y los procesos que se creen para fundar la convivencia entre las ideas distintas, habrá mayores posibilidades de lograr una administración que satisfaga a las personas y que al tiempo cumpla con sus metas y objetivos (Méndez, 2002).

Esta Finalidad estatal y social, que cobra cada día más importancia en la organización local, por las limitantes de recursos y la aproximación real de las instancias nacionales, exige volver la mirada hacia la primera fase del imaginario sobre el conflicto para buscar concordancia entre imaginario – realidad social – norma – planes de acción del gobierno y la sociedad civil.

Con base en las aproximaciones reseñadas sobre los imaginarios y el conflicto social en la construcción del mundo real, se hace necesario y pertinente describir los imaginarios de los pobladores del barrio La Paz, para producir un documento que sirva de base a las autoridades

---

<sup>1</sup> Acogiendo los postulados de Ralf Dahrendorf, en la obra *Teoría Sociológica Contemporánea* de Ritzer, plantea la teoría dialéctica social, según la cual la sociedad se construye a partir del conflicto, esto es: en relaciones basadas en la confrontación; en contraposición a la teoría Estructural Funcionalista, según la cual el ámbito de construcción social no es posible el conflicto porque las relaciones sociales se basan en el consenso.

locales para la elaboración de programas de prevención y solución de conflictos sociales.

Para aclarar la relación entre imaginarios sociales y conflicto social se utilizó la investigación del profesor Luis Barón (2002) sobre «Ilegitimidad y Sectarismo», en la cual expone con acierto la relación entre los dos conceptos básicos de nuestra investigación en los siguientes términos: «Los conflictos sociales se generan, se profundizan o resuelven tanto por acciones prácticas como por representaciones simbólicas que se construyen sobre la realidad. Un conflicto puede ser resultado de una interpretación equivocada de un concepto, de un gesto o de una expresión que no es familiar. Una confrontación puede ser producto del uso diferente de una lengua, de una costumbre o de un rito». Y sigue aclarando Barón en su investigación que los imaginarios sociales también alimentan los conflictos y sus procesos de resolución. Por ejemplo, las imágenes que mutuamente construyen los adversarios de un conflicto se nutren de símbolos, mitos, jergas y fantasías, y esas imágenes pueden conducir a su esclarecimiento.

A partir de estos planteamientos se formuló la siguiente pregunta problema: ¿Cuáles son los imaginarios con relación al conflicto social y las formas como los solucionan los pobladores del barrio La Paz de Barranquilla?

## 2. METODOLOGÍA

### 2.1. POBLACIÓN

Se trabajó con población aleatoria, cuyo único requisito fue el de residir al momento de ejecutar la investigación en el barrio La Paz.

Se entrevistó a sujetos mayores de edad, de sexo masculino y femenino. Para efectos de hacer la relación de la estructura institucional del barrio, se logró concertar a fundadores del mismo, y con miras a establecer la forma como se solucionan los conflictos, luego de aplicar varios instrumentos, y debido a que los sujetos hicieron referencia a líderes que actuaban como mediadores, se ubicaron algunos, pero esto producto de la dinámica generada en la aplicación de instrumentos, no como condición previa.

## 2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta es una investigación cualitativa, en la que se pretende profundizar el fenómeno de estudio, esto es: el imaginario sobre conflicto social. Hace uso del Interpretacionismo, para descubrir la manera en que entienden la vida o los fenómenos los sujetos de estudio por medio de entrevistas semiestructuradas, grupos focales y mapas conceptuales.

En el marco del Interpretacionismo, los individuos no sólo responden las preguntas que preparó un experto, sino que en medio del diálogo formulan ellos mismos sus propias concepciones y experiencias de su mundo vivencial. No se quiere obtener los datos por medio de manipulación experimental (Babbie, 2000).

Por ello, la pertinencia de aplicación de este enfoque en cumplimiento con el objetivo de la investigación, ya que los imaginarios asumidos como mitos que parten de la imaginación y que pretenden explicar la realidad social sólo pueden ser descritos a partir de las narraciones de los sujetos que se investigan, ya que no son cuantificables.

## 2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Se utilizó la triangulación metodológica para obtener la información del estudio; esta técnica se entiende como la combinación de dos o más teorías, fuentes de datos, métodos de investigación, en el estudio de un fenómeno singular.

Se asume convencionalmente que la triangulación es el uso de múltiples métodos en el estudio de un mismo objeto. Esta es la definición genérica (Arias, 2000). Se utilizó por la necesidad de verificar datos y ampliar la base de los mismos, de forma que se eligió como instrumentos de recolección de datos: mapa conceptual, entrevistas semiestructuradas, grupos focales, utilizados en su orden: diario de campo y cuestionario de reconocimiento.

### 2.3.1. Cuestionario de reconocimiento

Cuestionario de 16 preguntas elaboradas para analizar los conocimientos que poseen los pobladores del barrio acerca de su historia y de las instituciones que existen en el sector. Además de las dificultades y los logros evidentes que ha tenido el barrio a lo largo de su historia.

El cuestionario fue extenso, a pesar de que de su primera aplicación se derivó la necesidad de reducir el número de preguntas; pero los sujetos no se molestaron con su aplicación, sino que, por el contrario, generó la narración de historias del barrio y la evocación por parte de los mismos de un pasado, no muy lejano, caracterizado por mayor integración y trabajo social en el barrio.

### **2.3.2. Mapa conceptual**

Es una estrategia metodológica que permite la recontextualización del problema. Este es elaborado en una construcción grupal, donde las personas interactúan en un proceso de construcción intelectual, en el cual construyen una historia alternativa a partir de la cual se identifican los conflictos, que son definidos con claridad, haciéndose evidentes los intereses y necesidades de las partes, que permitiría llegar a la construcción de acuerdos y solución del conflicto (Beirute y Mayorga, 2004).

El mapa conceptual de la investigación se elaboró a partir del cuestionario de reconocimiento del barrio y del Plan de Desarrollo Distrital y Plan de Inversiones 2005 suministrado por la Alcaldía Distrital.

### **2.3.3. Diario de campo**

Instrumento elaborado para servir de sustento a toda la investigación, el cual se constituyó en una forma a través de la cual se consignaban en cada una de las visitas realizadas al barrio, las emociones derivadas de los sujetos y del investigador, la situación en el marco de la cual se aplicaban los instrumentos, las expresiones más significativas de los sujetos.

Todo lo anterior por cuanto lo que se pretendió fue utilizar la riqueza del discurso para poder hacer el Interpretacionismo al momento de analizar la información obtenida.

### **2.3.4. Entrevista semiestructurada**

El diseño de la entrevista es flexible y continuo; el entrevistador tiene un plan general de investigación (preguntas claves) por el cual establezca una dirección general y sigue los temas que suscita el entrevistado (Babbie, p. 242).

Se eligió este instrumento por la riqueza de la información que se obtiene a partir de las respuestas de los sujetos; se diseñó un modelo de entrevista que fue aplicado como prueba piloto en el barrio dentro de una actividad que convocó a líderes y población en general; sin embargo, el instrumento aplicado no resultó apropiado debido a que la población no asimilaba el término conflicto. Por ello se diseñó una segunda entrevista en la cual las preguntas se diseñaron con parafraseo y con descripción de situaciones de conflicto social que provocaran el análisis situacional del sujeto y la disertación sobre el tema de manera más próxima a su contexto.

**2.3.4.1. Cuestionario de entrevista semiestructurada:** Cuestionario de 14 preguntas, elaborado a partir de la desafortunada aplicación de un primer cuestionario piloto. Se incluyeron unas preguntas de escogencia múltiple de respuesta (1-5), debido a que los sujetos no se familiarizaban con el término conflicto y se tenía la necesidad de llevarlos hasta la descripción del imaginario sobre él.

Las preguntas restantes fueron abiertas y permitieron al individuo desplegar su discurso, ideas opiniones y sentimientos. En el curso de la entrevista se realizaron preguntas intermedias, se parafraseó y re-preguntó, de forma que se verificara el discurso anotado y se esclarecieran las respuestas emitidas por los sujetos para no dar lugar a dudas.

### **2.3.5. Grupo focal**

Técnica o medio de investigación en el que se reúnen en una sala entre siete a doce personas, aproximadamente, para participar en una discusión guiada sobre un tema. Este medio socialmente orientado capta datos reales en un ambiente social, es flexible y de validez elevada.

Se elaboró una guía para realizar los grupos focales, con miras a continuar con el proceso metodológico replanteado a partir de la aplicación del piloto de la entrevista semiestructurada, se realizaron tres dramatizaciones de conflictos sociales, para provocar un clima de armonía y confianza entre los asistentes y generar mayor riqueza en el discurso, objetivo que se logró completamente.

Sin embargo, cabe anotar que se proyectó la realización de dos grupos focales con asistencia de diez sujetos en cada uno, los cuales fueron

invitados personalmente de manera previa, y posteriormente se les confirmó vía telefónica; no obstante, el primer día de la realización del grupo ninguno de los invitados llegó, razón por la cual se procedió a recorrer el barrio para invitar a otros sujetos. Se logró la asistencia de ocho, que al finalizar se mostraron complacidos e interesados en la actividad y que fueron precisamente los que motivaron la asistencia de diez sujetos al segundo grupo focal.

2.3.5.1. *Grupo focal*: Se desarrolló a través de dramatizaciones de situaciones de conflicto social, frente a las cuales los participantes eligieron la opción de respuesta más acertada, según la descripción de la situación representada.

Mediante preguntas se llevó a los sujetos a que ubicaran la causa del conflicto. Posteriormente se realizó una plenaria donde se afrontaron y discutieron las diversas situaciones de conflicto social del barrio, partiendo de lo que es el conflicto, y relacionándolo con situaciones que hayan tenido como escenario el barrio la Paz.

### 3. PROCEDIMIENTO

Tal como se describió en el resumen ejecutivo, la investigación se adelantó en tres fases, que describiremos a continuación en forma detallada.

#### *PRIMERA FASE: Aplicación del cuestionario de reconocimiento*

En los primeros días de julio se iniciaron las visitas al barrio La Paz. Después de haber hecho contacto con varios de los pobladores, con quienes se socializó el proyecto de investigación, se realizaron visitas previas para reconocer a personajes sobresalientes del barrio y generar confianza en las personas menos visibles, con el fin de que los investigadores no fueran identificados como sujetos extraños a la comunidad y para ir familiarizándonos con los sujetos que proporcionarían la información.

Una de las personas contactadas, en su calidad de líder comunitaria, realizó una actividad que congregó a fundadores, líderes y población en general para la recolección de fondos a favor de población de la tercera edad residente en el barrio; la actividad consistió en la venta de sancocho.

Asistimos a la actividad y se logró establecer contacto con varias personas de la comunidad, se aplicaron los cuestionarios de reconocimiento y el piloto de la primera entrevista semiestructurada, la cual debió ser modificada precisamente a partir de esta primera aplicación.

Vale la pena anotar que la percepción de los sujetos fue positiva, sin embargo preguntaban: «¿Qué me vas a dar para poder hablar contigo?»

Se evidenció además el gran escepticismo de la población frente a personas ajenas a su comunidad que llegan en busca de información para hacer trabajo social porque, según lo que nos manifestaron, «vienen constantemente pero no dejan nada».

De la aplicación del cuestionario de reconocimiento se derivaron los datos sobre la estructura institucional del barrio y se confrontaron con el Plan de Desarrollo Distrital y el Plan de Inversiones 2005. Así mismo, se elaboró un mapa conceptual en el cual se confrontan las instituciones de carácter social, cultural, de seguridad, educativas y de solución de conflictos que existen en el barrio, con el conocimiento que tiene la población sobre ellas y la percepción sobre la eficacia de las mismas.

Durante esta primera se coligió la necesidad de reducir el número de preguntas del cuestionario, ya que el tiempo de aplicación era muy extenso y agotaba al sujeto; asimismo, se evidenció la necesidad de anexar a cada pregunta un parafraseo, con el fin de aclarar el contenido de la misma en el caso de que no fuera entendida.

Se reelaboró la entrevista semiestructurada en su totalidad, ya que se encontró que las personas del sector no identificaban el término conflicto si se les confrontaba directamente con éste; entonces se creó un nuevo instrumento, con el cual los individuos eran introducidos lentamente al concepto y podían producir un discurso con mayor facilidad.

#### SEGUNDA FASE: *Aplicación de la entrevista semiestructurada*

En la aplicación de la entrevista se logró que los individuos hicieran un despliegue de anécdotas personales y locales acerca de los conflictos que se producían en el barrio La Paz, a partir de la recreación de palabras como «problema» y «pelea» hasta llegar a «conflicto», precedida de la descripción de situaciones de conflicto social. Este procedimiento fue

realizado debido a los resultados de la aplicación de la entrevista piloto que, como se reseñó, evidenciaban la falta de familiaridad de los sujetos con el término «conflicto social», y, por consiguiente, su ausencia de representación mental o imaginada.

De acuerdo con el proceso de triangulación metodológica planteado, en este instrumento se incluyeron preguntas sobre los lugares donde acude la comunidad cuando se les presenta un conflicto, la mejor y peor forma como éstos son resueltos y los medios a partir de los cuales construye la población su imaginario sobre conflicto.

Cada una de las visitas fue registrada en el diario de campo inmediatamente después de haberse realizado. Gracias a este instrumento se observó que la población del barrio es muy apática; cuando una persona llega sola a hacer una entrevista a su casa, piensan que es una pérdida total de tiempo y no quieren interrumpir sus labores. Por esta razón, cuando se llegaba a una casa, se hizo necesario pedirles a los habitantes de ésta que nos llevaran a otra casa, nos acompañaran y nos presentaran con otros sujetos; de esta manera, el nuevo entrevistado no sentía desconfianza ante la presencia del entrevistador y se comportaba de forma natural.

Esta forma de aproximación a los sujetos arrojó muchos beneficios, se logró establecer un diálogo en un ambiente cómodo que permitió mayor despliegue de los sujetos al narrar su imaginario sobre conflictos.

Un suceso que modificó la actitud de los pobladores del barrio fue la explosión de una bomba en el CAI durante los días de aplicación de la entrevista semiestructurada. Esto generó entre los pobladores altos niveles de ansiedad, que se evidenciaban en su rechazo a hablar con extraños, y a estar alertas si veían una bolsa o caja tirada en el camino. Además, despertó incredulidad en los vecinos debido a que manejaban la hipótesis de que las personas que pusieron la bomba vivían en el barrio hace mucho tiempo y ellos desconocían que pertenecían a un grupo armado. Como se anotó, esta información sobre percepciones de la comunidad tiene su sustento en el instrumento que hemos denominado diario de campo.

### TERCERA FASE: *Grupos focales*

Elaborado el mapa conceptual a partir del cuestionario de reconocimiento y del Plan de Desarrollo Distrital 2005, validado éste en la aplicación de la entrevista semiestructurada, se procedió a realizar dos grupos focales para continuar el proceso de validación de datos de los instrumentos aplicados en las primeras fases y a la vez ampliar la información sobre los imaginarios auscultados.

Se elaboró una guía que continuaba con el procedimiento descrito en las entrevistas, es decir, se le leía al sujeto una situación de conflicto social, pero además en el grupo focal se dramatizaron las situaciones, para contextualizar el tema y evitar la dispersión por la falta de asimilación de los sujetos del tema conflicto social en su cotidianidad.

En el grupo focal se plantearon preguntas abiertas y similares a las del cuestionario de reconocimiento y la entrevista semiestructurada, sobre la historia del barrio, los conflictos que se les presentan, el lugar a dónde acuden a solucionarlos.

Agotadas las tres fases, se procedió a hacer un análisis global de la información que se obtuvo a través de los diferentes instrumentos, con la ampliación de la técnica de Análisis del discurso, entendida ésta por los profesores Lucipinocio Iñiguez y Ana Vitores como un conjunto de prácticas lingüísticas que mantienen y promueven ciertas relaciones sociales. Consiste en estudiar cómo esas prácticas actúan manteniendo y promoviendo esas relaciones: es poner en evidencia el poder del lenguaje como una práctica constituyente y regulativa.

Las etapas de este análisis son:

- a. Establecimiento de los objetivos del análisis: ¿en qué relaciones sociales se quieren explicar?
- b. Búsqueda del material relevante. Es preciso recoger todos aquellos materiales que sumarizan la relación que se quiere analizar.
- c. Identificación de los ejes temáticos (temas centrales y/o reiterativos presentes en el *corpus*). Identificación de la estructura argumentativa dentro de cada eje: argumentos literales y explícitos, pero también más sutiles.

- d. Análisis de los efectos discursivos: implicaciones del argumento que expone en texto para las relaciones sociales que se analizan.
- e. Identificación de los repertorios interpretativos: Conjunto de argumentos sobre cada una de las relaciones sociales que se analizan. (Iñiguez y Vitores, 2004).

Al aplicar el Análisis del discurso para estudiar a fondo la información de todos los instrumentos utilizados a partir de la metodología de triangulación propuesta, elaboramos una Tabla de Categorías, en la cual se consignaron los objetivos, categorías teóricas, previas, deductivas, emergentes y los instrumentos aplicados frente a cada objetivo, lo cual permitió la elaboración de los resultados de esta investigación.

#### 4. RESULTADOS

##### **Organización institucional del barrio la Paz - Conocimiento de la población sobre la misma**

Según la estructura institucional del barrio, éste fue fundado en 1968, aunque esta información la desconoce la mayoría de los pobladores, que en los inicios del barrio provino de otros departamentos, como La Guajira, Bolívar, Magdalena, Antioquia, Sucre, y ciudades como Bucaramanga, Valledupar y Sincelejo, inclusive inmigrantes de Venezuela. A nivel del departamento, poblaron el barrio personas provenientes de Baranoa y Galapa, y de barrios como El Valle, La Manga, Chiquinquirá, Carrizal y el Barrio Abajo.

El barrio inicialmente estaba compuesto de lotes sin servicios y empantanados, hasta el punto de que en épocas de lluvia no se podía transitar; actualmente todavía se observan zonas de difícil acceso por la falta de vías adecuadas. Aun cuando la calle principal está pavimentada, los pobladores manifestaron que en los archivos de la Alcaldía Distrital está registrado que todas las calles del barrio están pavimentadas.

En el barrio se encuentran instituciones educativas de carácter privado. No hay instituciones de carácter público, lo cual genera que los procesos de escolarización mediante los cuales los menores y los jóvenes tienen posibilidad de hacer la construcción del imaginario sobre el conflicto social esté permeado por la insuficiencia de cupos escolares; esto genera uno de los conflictos más reseñados por la población, la drogadicción,

como consecuencia del tiempo libre e inoficioso de la población potencialmente estudiantil. De doce instituciones educativas del barrio, reconocen cinco.

Las instituciones de seguridad son plenamente reconocidas por la población; acerca de éstas hacen constantes observaciones como:

- «Ellos (refiriéndose a la policía) sólo aparecen cuando hay muertos».
- «Nunca aparecen (refiriéndose a la policía) pero cuando piden para la 'liga' si llegan puntuales».
- «Aquí no se pueden decir muchas cosas, porque cuando uno denuncia, la policía enseguida dice el nombre de uno, y eso puede tener graves consecuencias».
- «La única vez que salí a ver lo que pasaba fue porque los intereses de la comunidad estaban en juego. Yo puedo ver que matan a una persona al lado mío y no salgo hermano, ¿sabe por qué? Porque eso le puede generar a uno un conflicto, porque las autoridades competentes pueden decirle a uno: 'ven aquí, tu viste lo que pasó, tú viste' y se lo llevan a uno detenido, lo meten en un problema y lo meten preso».

Otros comentarios con respecto a las instituciones de seguridad, a las cuales consideran ineficientes y corruptas, fueron:

- «La explosión en el CAI ha sido un conflicto serio; ellos sabrán qué hicieron, le pasan por alto todo a ciertos ladrones, y los que venden drogas les pasan plata».
- «El CAI no ayuda a resolver los problemas, sólo vienen cuando hay un muerto».
- «No, a ellos les pasan plata y ya no saben nada».
- «Ayudan un poquito, a veces, a veces».
- «Cuando les pasas plata te ayudan, sino, no».
- «Ayudan cuando les conviene, generalmente cuando llevan poquito tiempo en el barrio. Si colaboran, después de un tiempo no sirven para nada, sino para agrandar las cosas».

Lo anterior se puede interpretar como la ausencia de confiabilidad en la Policía como institución de seguridad a la cual pueden acudir cuando lo consideren necesario. Como se expondrá más adelante, la población concibe diferentes niveles de confrontación social, y consideran el conflicto como el más grave, frente al cual deben buscar ayuda externa para poder solucionarlo, sin embargo, no tienen confianza en esta institución para hacerlo.

Otra de las instituciones a nivel jurídico que identifican y que contribuye a la formación del imaginario sobre el conflicto es la Casa de Justicia, en la que se adelantan procesos de conciliación de conflictos. Algunos de los entrevistados consideraron que esta institución no servía para nada, sin embargo otros manifestaron que acuden a la Casa de Justicia para solucionar los conflictos.

En las visitas realizadas a la Casa de Justicia se comprobó en tres ocasiones diferentes que no había pobladores del barrio La Paz, o si estaban allí era un porcentaje mínimo en comparación con el de los habitantes de barrios aledaños. Sobre esta institución los sujetos manifestaron:

- «Es un elefante blanco, inútil».
- «Al principio nos dijeron que nos iban ayudar a todos y que fuéramos, y ahora no nos dejan entrar».

Cuando se realizó el segundo grupo focal, una de las asistentes narró la existencia de un conflicto, pero sólo asistió a la Casa de Justicia después de cuatro meses de la manifestación del mismo, y después de pasar incluso por eventos de violencia física, como se reseña a continuación:

*«¡Ay, seño, yo tengo que pedirle un permiso! Lo que pasa es que yo tengo un conflicto, porque yo tenía un inquilino en mi casa, entonces él me debe cuatro meses, ya van para cinco, y entonces yo voy y le cobro, y él dice: 'Nojoda, no tengo plata'. Yo le dije: 'señor, respete que no le estoy echando nojoda, yo soy una mujer', entonces el inquilino me dijo: 'no tengo plata hoy', y me tiró la ventana en la cara, menos mal y el vidrio es como de bolitas y se partió y no me cortó, sólo me cayó en el pecho y los brazos pero no la cara, sino, imagínese lo que harían mis hijos. Yo le saqué la primera cita, y dijo que no iba a firmar nada, que podía llevarle la policía del mundo, el ejército, pero que él no iba a firmar nada. Ahora voy para allá. Ya no me interesa que me pague, sino que se vaya antes que venga el Ejército; no vaya y sea que vengan mis hijos y la familia. Menos mal no me cortó la cara. Eso es un problema. Cuando uno quiere pagar paga y ya; de cinco de diez, de poquito. Yo no quiero mal para nadie».*

En lo que respecta a las instituciones de salud, que en este barrio son fundamentales por la alta influencia de enfermedades virales y contagiosas, se construye un imaginario asociado al conflicto por la inexistencia de instituciones de salud de carácter público, ya que no cuentan con un puesto de salud y la ineficacia de las instituciones privadas frente a la imposibilidad de pagar los servicios, por más baratos que éstos sean. Los entrevistados expresaron en los grupos focales:

- «En San Camilo si uno necesita una sutura le dicen vaya y tráigala».
- «Si uno no tiene plata no lo atienden».
- «Yo tengo mi carné, pero me dicen que como es del barrio La Manga, en San Camilo no me atienden pero eso no es cierto porque yo vivo en el barrio La Paz».
- «Eso es un monopolio que ellos tienen (refiriéndose a San Camilo), por eso no ponen centro de salud, para que podamos tener salud gratis. Y ellos no colaboran; si no tienes los dos mil o tres mil pesitos, te quedas fuera o no te atienden».

A nivel de organización social, se encuentran otras instituciones reconocidas por la población, como iglesias, ancianatos, comedores, todas ellas dependientes de las órdenes religiosas de los Corazonistas y Camilistas, asentadas en el barrio desde hace más de treinta años, pero que no determinan en gran medida el proceso de formación de imaginarios ni de lugares para solucionar conflictos sociales, sino que son asimiladas como prestadoras de diversos servicios.

Para la población son importantes los espacios para las manifestaciones culturales, pero carecen de ellos. El evento que provoca mayor integración en el barrio son las fiestas de San Pedro y San Pablo, pero a su vez son generadoras de conflictos; aparte de estas fiestas, los pobladores se divierten bailando con *pick ups*, pero el abuso con relación a la intensidad del volumen y a las largas jornadas de dichas fiestas también genera conflictos.

La población del barrio no cuenta con recursos económicos para disfrutar de actividades lúdicas, no asisten al cine, ni a actividades artísticas que pudieran ayudar a la construcción del imaginario a través de otros medios diferentes a la televisión, la radio y la prensa; son escasas las manifestaciones folclóricas del barrio, pues éstas se limitan a las que impulsan los miembros de la comunidad camilista y son percibidas negativamente por algunos miembros del barrio, además de ser poco habituales.

Finalmente, podemos anotar que los pobladores del barrio no poseen conocimiento completo de la distribución y de las organizaciones que se encuentran en este sector. Esto puede deberse a lo que ellos mismos reseñan como falta de compromiso, la cual se manifiesta en apatía, aunque hay una fuerte presencia de instituciones privadas que adelantan labor social.

## Descripción del imaginario sobre el conflicto social que poseen los pobladores del barrio La Paz

Para los pobladores del barrio, «conflicto social» son las guerras y las confrontaciones violentas que se prolongan en el tiempo y que no es posible solucionar de manera directa mediante el diálogo; son situaciones negativas.

Llama la atención que este imaginario no corresponde a lo que el profesor José Luis Torres considera como conflicto cuando expresa que éste es un fenómeno considerado por muchos como el origen de buena parte de los problemas que se presentan en las relaciones interpersonales, en las organizaciones, en la familia y en otros ambientes, tanto lúdicos o de entretenimiento como de trabajo; para la mayoría, el conflicto es considerado como disfuncional y es preciso evitarlo, pues es generador de problemas y confrontaciones; sin embargo, existen otras posiciones según las cuales el conflicto es visto no sólo como válido, sino incluso como necesario (Torres, 1999).

Lo anterior se debe a que si bien asumen el conflicto como confrontaciones, no lo ubican en las confrontaciones de valores, necesidades e intereses personales sino grupales por la connotación de guerra que le dan, y por lo tanto no conciben la existencia del conflicto social; de igual forma, hay una disociación entre la teoría y los resultados, pues la teoría expone la inevitabilidad y conveniencia del conflicto, y señala que el conflicto no está en el conflicto sino en la forma como lo afrontamos (Merlano, 2002).

Mientras que la población sugiere la evitación como estrategia para negar la existencia del conflicto –lo cual presenta potencialidades en la medida en que frente a un conflicto permeado por la violencia es acertado evitarlo temporalmente para disminuir la intensidad–, esto puede generar la falta de enfrentamiento *a posteriori* y su manifestación en una mayor escala de violencia, en algunos casos muy difícil de superar. Lo anterior se sustenta en:

Pregunta: *¿Frente a los conflictos usted qué hace?*

- «Los evito, trato de solucionar las cosas con paciencia; mi marido es malgeniado, entonces si él grita, yo no le respondo, y cuando se le pasa la rabia hablamos».

Sin embargo, si bien la evitación en algunos escenarios es una estrategia para hacer cesar la violencia dentro de un conflicto, en la mayoría de los casos resulta inconveniente esta aproximación al conflicto, ya que inclusive cuando no hay conflicto hay que provocarlo (Zuleta, 1994).

Según los pobladores del barrio La Paz, el significado de conflicto social se forma a partir de términos como mentiras, drogadicción, alcoholismo, asesinato, violencia, miedo, falta de empleo, rabia o ira, grupos armados, falta de conciencia, ausencia de diálogo, y en una proporción menor, chisme.

Como ya se dijo, tiene implícita la concepción de que el conflicto social es un proceso negativo, pero de forma contradictoria denominan los actos que generan conflicto como alegres, ya que provocan la reunión de las personas de los diferentes sectores del barrio, como fiestas, reuniones, cumpleaños, dentro de los cuales hay interacción general y todos tienen un tema común que crea unión momentánea, tal como lo manifestaron:

- «Eso (refiriéndose a las fiestas) *alegra las calles, todos salen de sus casas y después hablamos*».

Como se ha reseñado, los pobladores del barrio La Paz no asocian el término «conflicto» a las percepciones de la realidad de modos distintos, lo cual genera a menudo problemas que pueden distorsionar la imagen de la contraparte o de la realidad (Ormachea, 1999), sino que señalan otra terminología.

Durante la investigación surgieron categorías emergentes que pueden definirse como conflictos, pero que la población reseña en su terminología como problemas, molestias, peleas, confrontaciones y problemas, tales como: relaciones de parejas, falta de colaboración de líderes, violencia intrafamiliar, falta de compromiso de la población, paramilitarismo, atracos, violaciones, corrupción de autoridades administrativas, machismo, drogadicción, chismes, formas de comunicarse (hablan gritándose todo el tiempo).

Lo anterior evidencia que, en este caso, la teoría según la cual los imaginarios sociales están asociados a un momento histórico y cristalizan creencias, intereses, normas y valores, se constituyen en metáforas

de creación instantáneas y constantes que dicen algo nuevo sobre la realidad, son contextualizados, ya que le es propia una historicidad caracterizante (Baeza, 2000), sí encontró asidero en la realidad del barrio, por la propuesta de que hay tantos mundos como realidades, y por ello hay diversas percepciones del conflicto que deben ser determinadas teniendo en cuenta el contexto social, el momento histórico y las partes que intervienen en los conflictos.

En cuanto a las causas de conflictos encontramos conflictos de valores, considerados como los que se presentan por la diferencias de criterios al evaluar ideas, comportamientos, objetivos (Pallares Bossa, 2003), debido a que en el tiempo de interacción con la población se hizo evidente que las causas de los conflictos son las relaciones. Manejan de manera inadecuada emociones como la ira o los celos; esto se ilustra con el siguiente comentario del sacerdote Cirilo:

*Las parejas celosas discuten muy feo; los fines de semana los casos de apuñalados aumentan en el hospital, porque los novios discuten y se exaltan. Ellas llegan golpeadas, y de ellos ni te cuento. La situación empeora si es por infidelidad; nunca dialogan, primero se golpean y después se disculpan.*

Otra situación constante entre vecinos debido a percepciones erróneas es la siguiente:

*Ella pasaba todos los días, y como yo me reía, ella creía que me burlaba de ella, hasta que un día comenzó a inventar cosas de mí y me metió en un problema con mi marido: dijo que a mí me recogía un man en el puente, cuando todo el mundo sabe que la que hace eso es ella. Eso se agrandó hasta el punto que un día nos insultamos y ni te imaginas lo que pasó: me tocó sacarle una boleta en la Casa de Justicia.*

Otro de los conflictos que se presentan en el barrio tiene que ver con la competencia entre líderes comunitarios, que se pueden asumir como conflictos estructurales, ya que generan un modelo de interacción negativo, desigualdad de poder, dificultan la cooperación (Pallares, 2003).

Waleska Rodríguez (2005) afirma que uno de los recursos más obvios del conflicto es la competencia, ya sea por estatus social, poder político, recursos escasos, etc.

La población manifestó:

*En épocas de elecciones, cuando están consiguiendo votos (refiriéndose a los líderes), se vuelven enemigos, discuten, se insultan, se amenazan; si le hablas a unos no puedes hacerlo con otros. Yo trato de ser neutral y no voto por nadie y evito problemas (risas después de los comentarios).*

Esta construcción los ha llevado a asumir que el conflicto es un proceso social completamente negativo, causado por la irracionalidad, que es mejor evitarlo, ya que siempre tiene consecuencias graves, que implican inclusive el daño a otras personas, tal como se observa en los siguientes comentarios:

- *«Esta situación es un conflicto, porque trae consigo un delito».*
- *«Es conflicto porque se dañan otras personas».*
- *«Es un conflicto, es violencia».*
- *«Yo no hago nada, prefiero evitar».*
- *«Eso pasa cuando la gente se deja llevar por la rabia».*
- *«Un conflicto es cuando se maltrata a otro, cuando el sentimiento de maldad es grande».*

La dificultad de relacionar el concepto «conflicto social» dentro de sus actividades cotidianas, los lleva a asociar los conflictos con otras denominaciones, además de establecer diferentes niveles, de acuerdo con la violencia implícita en cada situación. Sobre este punto hay que considerar que los conflictos pueden surgir como agravios, que si no trascienden se quedan es etapas de latencia, y si se manifiestan se convierten en conflictos (Pallares, 2003).

### **Elementos y conductas interpretativas a partir de las cuales los pobladores del barrio La Paz construyen su imaginario sobre conflicto social**

Los pobladores del barrio La Paz construyen su imaginario de conflicto social a partir de la información obtenida en la televisión, como primer elemento informador al cual tienen acceso todos los ciudadanos del sector.

Sobre la influencia de la televisión en la construcción de los imaginarios sociales, se plantea que los medios de comunicación de masas también contribuyen con la elaboración de autodescripciones y memorias sociales, a través de las cuales, de manera paulatina, se moldea la percepción de los espectadores con el objetivo de que realmente creen lo que observan en ellos (Zareth, 2002).

Unida a la televisión encontramos, en proporciones similares y bajo la misma caracterización de medios de información, a la radio y los periódicos nacionales y locales, pues no cuentan con medios de comunicación comunitarios.

La población también se encuentra muy influenciada por las conferencias y talleres que dicta la Casa de Acción Comunal y los cursos de conciliación en equidad que han tomado varios líderes que se convierten en multiplicadores.

La fuente primaria de información que posee esta población acerca del conflicto social son los medios masivos de comunicación, los cuales al permanecer centrados en la confrontación política, contribuyen a dibujar una imagen social a la luz de la violencia en la que se refuerza el vínculo negativo (Barrios, 2001). De acuerdo con esto se sesga la visión que poseen los individuos, lo que provoca que el conflicto sea percibido como algo negativo e impide que sea una oportunidad para revisar las relaciones entre las personas y entre los grupos, para encontrar nuevas maneras de interactuar (Torres, 1999).

La visión sesgada de los medios de comunicación impide que los individuos contemplen este tipo de proceso desde una óptica funcional, a partir de la cual se estimularía la creatividad, y permitiría que los individuos se adaptaran al cambio y liberarían tensiones formando un entorno de evaluación y de cambio positivo (Robbins, 1994).

Al auscultarse sobre el imaginario de conflicto, los sujetos manifestaron:

Investigador: *Dígame, Carmen, ¿dónde ha escuchado hablar usted del conflicto?*

Carmen: *En televisión, en ninguna parte más.*

No obstante reconocer el término conflicto, la población del barrio no se encuentra familiarizada con el término conflicto social, ya que asocian el conflicto exclusivamente con guerra y confrontaciones de gran intensidad, por ello se concluye que el imaginario se construye a partir de los medios de comunicación nacional y local, a través de los cuales se tiene conocimiento de las confrontaciones violentas y perpetuadas en el tiempo y que son asimilados como conflictos.

## Caracterización del término «conflicto social» en los pobladores del barrio La Paz

Debido a que los pobladores no asocian a su cotidianidad el término «conflicto social», han construido una escala de confrontaciones que culminan en el conflicto como la más grave y frente a la cual es necesaria la intervención de terceros para solucionarlo.

Consideran que el primer nivel y más básico es una «molestia», y la definen como algo que altera el sentido de comodidad de las personas pero que no trae consigo violencia física ni psicológica; ésta se enmarca en una acción pasiva en la que el sujeto vulnerado no reacciona.

Esto se evidenció en los asistentes al grupo focal, la mayoría de los cuales marcó en las guías que se entregaron para definir la situación N° 1 del grupo focal (arrojar basura en casa de la vecina) como una molestia que podía solucionarse o evitarse, y que sólo causaba incomodidad, pero no traía consecuencias negativas para las partes.

En el segundo nivel ubican a la «contrariedad», que se genera cuando hay un enfrentamiento verbal entre las partes y confrontación, sin agresión física, pero plantean que mediante el diálogo pueden solucionarla.

Lo anterior se sustenta en:

*Esto se ve todos los días, sobre todo en barrios apartados. Acá en estos barrios lo vemos a diario; esto para mí (situación N° 1) no es un problema sino una contrariedad. En la medida en que nosotros conversemos las cosas se pueden arreglar, porque yo no lo veo imposible; y lo del maltrato del esposo, eso también es muy de cada día; eso, para mí, es una contrariedad.*

En el tercer nivel relacionan a la «pelea», que se encuentra cargada de sentimientos de confrontación, implica violencia física y psicológica y se presenta cuando se evidencia la rabia en un momento específico; ésta tiene solución y trae consigo consecuencias negativas pero de un nivel de gravedad bajo.

Los sujetos expresaron:

- «Los jóvenes se juegan pateándose; a veces se llenan de rabia y se arman tremendas peleas por eso».

- «Los pelaítos se pelean por un tabaquito».
- «Es sólo una pelea, una situación cotidiana que se puede dar por celos».

En un cuarto nivel se encontró lo que la población denominó «problema»; éste incluye sentimientos negativos, violencia física y / o psicológica, daño a la integridad de otra persona, malos sentimientos, acompañados de irracionalidad, y se diferencia de la pelea porque puede traer consigo consecuencias graves para los que intervengan, pero consideran que también se puede solucionar y tiene una temporalidad definida. Al respecto una persona manifestó:

*Para mí, la primera situación es un problema. La señora le tira la basura a la otra y la otra se la devuelve, de ahí se forma el problema con distintos valores, porque los problemas no todos tienen el mismo valor, hay unos problemas pequeños y otros más grandes; en la segunda situación, el problema comienza pequeño y se vuelve grande, porque ahí se ve algo de intrigas, entonces de ahí se forman los conflictos.*

Pregunta: *¿Por qué es un problema?*

*«Porque está abusando del territorio privado, está abusando de algo que es mío, ella viola unas normas de convivencia, no tiene por qué tirarle la basura al vecino».*

En el quinto nivel se encontró lo que es considerado por los pobladores como «conflicto», al cual endilgan las características del problema, además de agregar que es generado principalmente por conductas inadecuadas y delictivas; el conflicto produce consecuencias que pueden llegar a ser fatales, consideran que se hace extensivo en un tiempo indeterminado.

Frente a los cuatro niveles descritos anteriormente (molestia, contrariedad, pelea, problema) tienen claro que pueden solucionarlos directamente mediante el diálogo; sin embargo, respecto al conflicto manifiestan necesidad de ayuda externa o intervención de las autoridades, por el grado de violencia que genera y la imposibilidad de resolverlo directamente.

Lo anterior se sustenta en lo siguiente:

Pregunta: *¿Cuándo un problema se vuelve conflicto?*

- «Cuando la solución no se encuentra fácil y hay que buscar a alguien que sepa para que nos ayude a solucionarlo; también cuando hay violencia física y golpes como en la segunda situación, y la gente se pone como si no supiera de sí misma y hace cosas de las que se puede arrepentir después. No puede haber diálogo».
- «Cuando no se encuentra solución, y entonces vienen las cosas grandes».
- «Es conflicto porque es violencia física, incluye golpes».
- «Esta situación es un conflicto porque trae algo más grande, un delito».
- «Es un conflicto porque es algo más peligroso».
- «Es un conflicto, porque hay un nivel de agresión superior, pueden apuñalarlo».
- «Un conflicto en el barrio fue porque a una muchacha en carnavales la violaron, la mataron y la tiraron en el arroyo».
- «La explosión del CAI ha sido un conflicto serio...»
- «Un conflicto es un problema más grande. Un problema grandísimo, ya que el señor le pegó. El niño irrumpió en una falta al coger una cosa que no es de él, pero el error más grande lo comente el vecino al pegarle, en vez de cogerlo de la mano y llevarlo donde el papá: 'vamos dónde tu papá que voy a poner las quejas', y esperar que éste lo castigara. Entonces se va a armar un conflicto, porque el padre del niño no va a dejar que le maltraten a su hijo y va a reclamar groseramente, y puede haber hasta un muerto. Un conflicto es un problema, ya grande. Todo esto hubiera podido ser una contrariedad únicamente, ni siquiera llegar a un problema, si las cosas se hubieran hecho bien y no hubiera maltratado al niño».

## CONCLUSIONES

Esta investigación permitió identificar que el imaginario social de los pobladores del barrio La Paz se construye a partir de la información recibida de los medios masivos de comunicación nacional, radio y televisión, ya que internamente no cuentan con medios de comunicación comunitaria.

Los pobladores del barrio asimilan el conflicto social como negativo y obstaculizador del desarrollo social, creen que es un proceso nocivo que agota a los líderes, y que no los deja actuar positivamente a favor del contexto donde se desenvuelven.

Tienen la visión de que hay que evitar el conflicto, así sea permitiendo que se vulneren sus derechos, lo cual desvirtúa la teoría que afirma que no hay que evitar el conflicto porque éste es positivo, inclusive hay que provocarlo para el creación de nuevos escenarios donde se puedan hacer evidentes mayores potencialidades humanas.

Esta visión negativa está más de acuerdo con lo planteado por el enfoque tradicional, que es aquel en el que se observa el conflicto social como malo, siendo sinónimo de violencia, destrucción e irracionalidad, y por ello debe ser evitado, ya que afecta negativamente a las personas, a los grupos y las organizaciones. Debido a lo cual, para resolverlo o prevenirlo se propone atacar las causas.

Es difícil que asimilen los problemas comunitarios a conflictos, pues consideran que el conflicto es una situación de mayor trascendencia que implica violencia y está relacionada con factores externos porque no reconocen conflictos a nivel interpersonal, y los conflictos con los vecinos los asimilan más a molestias y problemas. Cabe anotar que la teoría señala como primeros niveles que pueden generar conflictos los agravios, controversias o disputas, que son términos que sí son asimilados por la población del barrio.

Analizando el discurso de los pobladores del barrio se encontró que existen diferentes niveles al hablar de conflicto; pero todos frente a factores exógenos, es decir, no reconocen los conflictos internos.

Consideran el primer nivel y más básico a la «molestia», y la definen como algo que altera el sentido de comodidad de las personas, pero que no trae consigo violencia física ni psicológica; ésta se enmarca en una acción pasiva en la que el sujeto vulnerado no reacciona.

En el segundo nivel ubican a la «contrariedad», que se genera cuando hay un enfrentamiento verbal entre las partes y confrontación, sin agresión física, pero plantearon que mediante el diálogo pueden solucionarla.

En el tercer nivel relacionan a la «pelea», que se encuentra cargada de sentimientos negativos, trae violencia física y se produce por rabia en un momento específico; esta tiene solución.

En el cuarto nivel se encontró lo que la población denominó «problema»; éste abarca sentimientos negativos, violencia física y / o psicológica, daño a la integridad de otra persona, malos sentimientos, acompañados de irracionalidad, que puede traer consigo consecuencias negativas para los que intervengan, pero que tiene solución y se genera en un momento específico del tiempo.

En el quinto nivel se encontró lo que es considerado por los pobladores como «conflicto», que reúne las características del problema, y le agrega consecuencias que pueden llegar a ser fatales, y se hace extensivo en un espacio de tiempo indeterminado. Para solucionarlo se necesita ayuda externa o intervención de las autoridades; no consideran la posibilidad de resolución directamente.

Frente a todos estos niveles que identificó la población es posible la aplicación de lo que denominamos como escalonada del conflicto, sin que sean términos conocidos por los sujetos.

Identifican la violencia intrafamiliar, que es considerada como un factor perturbador pero normal dentro de la dinámica familiar; así, el hombre de la casa tiene derecho a sus derechos y a vulnerar los de las demás personas de la familia.

Las peleas entre pareja son también consideradas como un grupo aparte de situaciones, en las que la comunidad no debe intervenir, bajo ninguna circunstancia o por ninguna razón, para ayudar a alguna de las partes, ya que éstas siempre tienen solución, que deben buscar las partes, porque si interviene un mediador, al final recibe la carga negativa de la situación.

Los conflictos del barrio La Paz a nivel social pueden ser sectorizados de la siguiente manera:

Por la vía principal o la pavimentada, que llega hasta la Circunvalar, los problemas que se encuentran son: Mal uso del espacio público, contaminación auditiva proporcionada por los volúmenes altos de los *pick-up*, peleas entre borrachos o drogadictos en las horas de la noche. Y establecen el contexto físico como el factor determinante del conflicto.

En el sector de la Casa de la Justicia y la calle 114, entre carreras 13-14, el principal problema son los expendios de drogas, al igual que en el sector del Centro San Camilo, caletas que están plenamente identificadas por los pobladores y las autoridades pero que no han sido desmontadas debido a la tolerancia de las autoridades. Atribuyen a la falta de escuelas públicas la problemática de la drogadicción de la población joven, pues no tienen lugares para educarse ni escenarios de recreación.

Lo que conlleva a la reflexión sobre las necesidades y valores, también determinadores de conflictos.

En todo el barrio un conflicto permanente lo ocasiona la falta de pavimentación de las vías, aunque parece existir cierto conformismo por parte de los pobladores con respecto a esto, porque manifestaron que tienen varias rutas de buses y el transporte por las calles no pavimentadas se puede realizar con carros de mula, lo cual evidencia lo que la población señaló como falta de compromiso social.

Unido al problema de las drogas, lo que la población asimila como conflicto más importante es la relación con la empresa de energía, Electricaribe; manifestaron que presta un mal servicio de luz que ocasiona el daño de electrodomésticos. Por la tradición de no pago de facturas y la exigencia en este pago por parte de la empresa, se presentan enfrentamientos entre población y trabajadores de la empresa cuando llegan hacer los cortes de luz. Esto hace evidente el uso de la fuerza física o del método coercitivo para intentar solucionar el conflicto.

Respecto a los servicios de salud, existen conflictos con el Centro San Camilo, ya que la población afirma que éste tiene un monopolio en el barrio y no proporciona servicios gratuitos en casos de emergencia; esta situación genera resentimiento social y se agrava debido a que no existe ningún centro de salud pública en el barrio. No obstante, en el Centro San Camilo explicaron que se ven obligados a cobrar un valor mínimo para su propio sostenimiento y para generar conciencia social frente a los servicios recibidos.

Los niveles de hacinamiento generan conflictos interpersonales, pero éstos son asimilados como naturales dentro de los grupos familiares; en cada casa viven en promedio dos o tres familias, y la falta de espacio, la división del trabajo doméstico y el desempleo provocan discusiones, respecto a las cuales consideran que deben ser resultados entre los mismos miembros del grupo familiar sin intermediación de personas ajenas.

Se observó que entre la población existe un alto nivel de agresión, imperceptible ante ellos mismos, y basado en un lenguaje agresivo, altos tonos de voz y degradación de la honra de las personas.

Los chismes, que parecen ser el día a día, la falta de privacidad y comentarios sobre las acciones de las otras personas causan malestar y roces entre los miembros de la comunidad. Los pobladores del barrio son muy sensibles a gestos de sus vecinos; esto podría deberse a altos niveles de inseguridad, acompañados de baja autoestima, lo cual les hace creer que son objeto de burla. Esto evidencia que la comunicación y la percepción es una de las principales causas de la generación de conflictos, sin embargo la población no tiene la capacidad para autoobservarse y cuestionarse sobre las consecuencias que a nivel social generan las acciones personales.

La apatía es una característica de este barrio. Los pobladores no se interesan por asistir a reuniones sociales, que afiancen sus relaciones y los ayuden a unificar objetivos, ya que éstas no les representan ningún beneficio material; cuando tienen problemas no buscan solucionarlos sino que dejan que opere el efecto «bola de nieve», es decir que se agudicen hasta el punto de convertirse en lo que ellos denominan conflicto y requieran la intervención de un tercero para solucionarlos.

El desempleo es una causa de conflicto dentro del núcleo familiar, ya que éste crea insatisfacción, reclamos y discusiones entre las parejas, y a nivel comunitario genera conflicto social en la medida en que la demanda de drogas provoca la instalación de nuevos expendios, tolerados por las autoridades.

Existen altos niveles de competencia entre los líderes del barrio, que por sobresalir frente a los otros obstaculizan los programas que se intenta desarrollar; en épocas de elecciones llegan a considerarse como enemigos debido a la recolección de votos, aunque varios de los líderes han ingresado a programas de capacitación como conciliadores en equidad y se espera ver cambios con relación a la forma de solucionar los conflictos.

Para solucionar los problemas, los pobladores del barrio La Paz no acuden a las autoridades competentes, ya que consideran que son corruptas y pueden exponer su seguridad personal. Intentan solucionar los conflictos «dialogando»<sup>2</sup> entre ellos, y cuando éste se les sale de las

---

<sup>2</sup> En las diferentes visitas al barrio La Paz, mientras se aplicaban los instrumentos se observó que la capacidad de diálogo entre la población es mínima, ya que se muestran intolerantes ante comentarios de las otras personas. Pero ellos consideran que la forma como se tratan esta marcada dentro de un diálogo asertivo.

manos buscan ayuda en los líderes comunitarios; si éstos no ofrecen solución, se dirigen a la Casa de la Justicia. No obstante, durante las visitas realizadas a la Casa de Justicia se observó que la mayoría de los asistentes provenían de otros barrios; inclusive, al momento de realizar los grupos focales, ante la inasistencia de los convocados se trató de ubicar entre las numerosas personas que estaban requiriendo los servicios de la casa a pobladores del barrio, y no se ubicó a uno solo de ellos.

Lo primero que trata de hacer la población es evitar y negar los conflictos, pero cuando las consecuencias comienzan hacerse demasiado evidentes pasan a la acción, y como última instancia se da la mediación de terceros competentes.

La población convive entre paramilitares; sin embargo, este fenómeno no es considerado como un conflicto social, es calificado como una forma de rebuscarse el dinero para mantener a sus familiares; por lo tanto, si atentan contra la población se relaciona su presencia como algo normal.

En el tiempo de interacción con la población se hizo evidente que las causas de los conflictos son las relacionales, porque las personas manejan de manera inadecuada emociones como la rabia o los celos. Y se resalta el papel de la percepción en la formación de los conflictos.

Los conflictos de intereses se hacen más evidentes en época de elecciones cuando algunos líderes del barrio comienzan a movilizar gente para obtener mayor votación.

El método de resolución de conflictos usado por los pobladores del barrio La Paz es principalmente el de coerción, cada una de las personas trata de imponer su punto de vista, sin hacer un análisis de la situación. Aunque aseguraron que dialogan permanentemente, durante la estancia en el barrio se pudo visualizar esto en la interacción.

## REFERENCIAS

- ARIAS, M. M. (2000). La Triangulación Metodológica: Sus Principios, Alcances y Limitaciones. *Investigación y Educación En Enfermería*, 18 (1).
- ALMERÁS, D. (2001). Lecturas en torno al concepto de imaginario: apuntes teóricos sobre el aporte de la memoria a la construcción social. *Enciclopedia*

- Internacional de las ciencias sociales*. <http://www.uchile.cl/facultades/filosofia/publicaciones/cyber/cyber19/almeras.html>
- ÁLVAREZ, G., ÁLVAREZ, A. & FACUSE, M. (1997). *La Construcción Discursiva de los imaginarios sociales: El caso de la medicina popular chilena*. Universidad de Concepción, Chile.
- AZÓCAR, A. R. (2004). El legado de Cornelius Castoriadis. [http://www.aladecuervo.net/logogrifo/0503/sem4/legado\\_de\\_cornelius\\_castoriadis.htm](http://www.aladecuervo.net/logogrifo/0503/sem4/legado_de_cornelius_castoriadis.htm)
- BABBIE, E. (2000). *Fundamentos de la Investigación Social*, México: Thomson Editores.
- BAEZA, M. (2000). *Los caminos invisibles de la Realidad Social. Ensayo de sociología profunda sobre los imaginarios sociales*, Santiago de Chile: Ril Editores.
- BARÓN, L. (2002). Ilegitimidad vs. Sectarismo: representaciones sobre los conflictos y sus actores en medios y audiencias de Colombia e Irlanda del Norte. [http://reseau.crdi.ca/es/ev-4388-201-1-DO\\_TOPIC.html](http://reseau.crdi.ca/es/ev-4388-201-1-DO_TOPIC.html)
- BARRIOS, M. (2001). El Vínculo Social en la construcción del discurso de los medios sobre el conflicto armado colombiano. *Investigación y Desarrollo*, vol. 9 (2), 536-553.
- BERGER, P. & LUCKMAN, T. (1986). *La construcción social de la realidad*. Citado por Gerardo Álvarez y otros en *La construcción discursiva de los imaginarios sociales: El caso de la medicina popular chilena*. Buenos Aires, decimosexta reimpresión.
- BEIRUTE, L. & Mayorga, L. F. (2004). Los Mapas Conceptuales como herramienta poderosa en la resolución alternativa de conflictos. En *Concept Maps: Theory, Technology*. Proc. Of The First Int. Conference Mapping. Pamplona, Spain.
- BERIAIN, J. (2004). El Imaginario Social Moderno. Politeísmo y Modernidades Múltiples. Universidad Pública de Navarra. [http://www.unavarra.es/puresoc/pdfs/c\\_lecciones/0-Beriaain-imaginario.pdf](http://www.unavarra.es/puresoc/pdfs/c_lecciones/0-Beriaain-imaginario.pdf)
- CASTORIADIS, C. (2002). *Figuras de lo pensable*, México: Fondo de Cultura Económica.
- C. (1993). *El mundo fragmentado*, Uruguay: Altamira y Nordan.
- C. (1993). *La institución imaginaria de la sociedad*, tomo 1 (p. 266), Barcelona: Tusques.
- (1975). *L'institution imaginaire de la société*, París, Seuil.
- COHEN, S. (1990). *Folk Devils and Moral Panics*, 1ª reimpresión, Cambridge: Basil Blackwell.
- CHATEAU, Jean (1976). *Las Fuentes de lo Imaginario* (p. 282), México: Fondo de Cultura Económica.
- DE MORAES, D. (2004) Imaginario Social y Hegemonía Cultural en la era de la información. <http://www.comminit.com/la/teoriasdecambio/lacth/lasld-258.html>
- ERREGUERENA, J. (2002) . Imaginario social y los atentados del 11 de septiembre. *Razón y Palabra*, N° 25.
- FORD, A. (1999). *La Marca de la Bestia* (p. 64), Buenos Aires, Norma.

- MÉNDEZ, F. (2002). *Los Conflictos, riesgos y oportunidades. Manual de Resolución de Conflictos para autoridades locales* (p. 11). Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, Federación Colombiana de Municipios, Fundación Konrad Adenauer.
- ORMACHEA CHOQUE, I. (1999). *Manual de Conciliación*, Perú: Instituto Peruano de Resolución de Conflictos, Negociación y Mediación.
- PINTOS, J. L. (2001). Construyendo realidades: Los Imaginarios sociales <http://idd00qmm.eresmas.net/articulos/imaginarios.htm> Santiago de Compostela.
- MERLANO, A. (1994). Aproximación conceptual a los procesos de negociación. *Revista de la Universidad EAFIT*, N° 94. Actualizado (2002).
- PALLARES, J. (2003). *Arbitraje, Conciliación y Resolución de Conflictos. Teoría, técnicas y legislación*, Bogotá: Leyer.
- PINTOS, J. L. *Los imaginarios sociales. La nueva construcción de la realidad social*. <http://iddooqnm.eresmas.net/articulos/imaginarios.htm>
- RITZER, G. (1993). *Teoría sociológica contemporánea*, Madrid: MacGraw-Hill.
- ROBBINS, S. P. (1994). *Comportamiento Organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones*, 6ª, ed. Prentice May.
- RODRÍGUEZ, W. (2005). Teorías del conflicto y aplicación de éstas por el psicólogo. <http://www.mediacion.us/teconpsi.htm>
- ROGER, F. (1996). *Más allá de Maquiavelo*, México: Granica.
- RORTY, R. (1996). *Contingencia, Ironía y Solidaridad*, Buenos Aires: Paidós.
- SANTULLO F. & LATORRE, A. (2003). Ideas radicales para Occidente. <http://www.encyclopedia.org.uy/autores/Santullo/Castoriadis.htm>
- SHOTTER, J. (2002). *Realidades conversacionales. La construcción de la vida a través del lenguaje*, Buenos Aires: Amorrortu.
- TOBON J.I. (1994). *Bases y Fundamentos de la Negociación*, Medellín: Cámara de Comercio de Medellín.
- TORRES, J. (1999). Un enfoque alternativo a la teoría tradicional del conflicto. *Psicología desde el Caribe*. Universidad del Norte, N° 4, 45-62.
- VALENZUELA, P. (1994). La estructura del conflicto y su resolución. En *Democracia y Conflicto en la escuela*. Documento preparado como material de lectura para los talleres sobre resolución de conflictos y democracia, organizado por el Instituto para el desarrollo de la democracia Luis Carlos Galán, el Ministerio de Educación y la Organización de Estados Americanos.
- VEDRINE, H. (1990). Les grandes conceptions de l'imaginaire de Platon, Sartre et Lacan. En A.E. Carretero Pasin, «Imaginarios sociales y crítica ideológica. Una perspectiva para comprensión de la legitimación del orden social, Tesis doctoral, Universidad Santiago de Compostela, 2001. [http://descargas.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/56811732103425006565679/006235\\_1.pdf](http://descargas.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/56811732103425006565679/006235_1.pdf).
- ZULETA, E. (1994). *Elogio a la dificultad y otros ensayos*, Cali: Fundación Estanislao Zuleta.