

Conflicto y mediación: reflexiones desde las ciencias sociales y la investigación cualitativa*

Sonia Andrade**

E-mail: soniamolinales@hotmail.com

Universidad Pedagógica Libertador. Núcleo Mérida.

Resumen: Se examinan, desde las llamadas ciencias sociales, dos grandes ejes trasversales llamados conflicto y mediación. Las ideas propuestas se adhieren a tres momentos de análisis; en un primer estadio se reflexiona sobre la idea de método, entendiéndose éste como el camino que sigue y construye cualquier investigador para acceder al conocimiento, desde una visión cualitativa de la realidad estudiada. En un segundo momento se despliega un breve recorrido historiográfico de corte referencial, para desarrollar el tópico relacionado con el ideario de las ciencias sociales, un aspecto sin lugar a dudas de gran impacto que permitirá entender y focalizar el tercer momento de reflexión centrado en la idea del conflicto y la mediación. Estos elementos se convierten en oportunidad y desafío para entender las maneras colectivas en que se da la resolución asertiva de los variados y polifacéticos conflictos que vive la sociedad contemporánea.

Palabras clave: ciencias sociales, conflicto, mediación, sociedad.

Abstract: This article examines, from social sciences calls, two transverse axes called conflict and mediation. The ideas proposed are binded to three times of analysis, the first stage reflects on the idea of method, understanding it as the path that follows and builds any researcher in order to access knowledge from a qualitative view of the reality studied. In a second moment unfolds a brief historiographical referential route, to develop the topic related to the ideology of the social sciences, a look undeniably of great impact that will allow you to understand and focus the third moment of reflection centered on the idea the conflict and mediation. These elements become opportunity and challenge to understand ways in

* Fecha de recepción: 25-04-2012.

** Fecha de aceptación: 12-07-2012.

which resolution assertive of several multifacetic conflicts that are lived in contemporary society.

Key words: social science, conflict mediation, society.

Résumé: Il examine, à partir des appels sciences sociales, deux axes transversaux appelés conflits et la médiation. Les idées proposées adhérer à trois temps d'analyse, à un stade précoce se penche sur l'idée de la méthode, la comprendre comme le chemin que suit et construit tout chercheur d'accéder aux connaissances d'un point de vue qualitatif de la réalité étudiée. Dans un second moment se déroule une brève coupe historiographique référentielle, pour développer le sujet lié à l'idéologie des sciences sociales examinent indéniablement de grand impact que vous comprenez et concentrer le troisième moment de la réflexion centrée sur l'idée le conflit et la médiation. Ces éléments deviennent chance et un défi pour comprendre la manière dont la résolution da collective affirmée des conflits variée et multiforme vie de la société contemporaine.

Mots-clés: les sciences sociales, la médiation des conflits, de la société.

1. Aproximación a la Idea de método (breve Introducción)

La historia del método se hace eco de las concepciones del hombre surgidas como consecuencia de las grandes corrientes filosóficas y de las transformaciones sociales producto del advenimiento de nuevos paradigmas. Hablar de método es, sin duda alguna, adentrarse en un camino con muchas sinuosidades, es decir, un lugar donde la etimología del término (del griego *meta* = más allá, y *hodos* = camino), literalmente camino o vía para llegar más lejos, no logra cubrir lo que el intelecto humano ha interpretado y concebido en la praxis y en el diario vivir. Evidentemente que su acepción primaria nos ayuda a entender, desde una visión metodológica, que la diferencia entre aquellas investigaciones que producen resultados mediocres y las que traen consigo éxito, excelencia y nuevos aportes, radica paradigmáticamente, en el método que se ha seguido.

La noción de método ha pasado por situaciones distintas, que han dado lugar a concepciones y utilizaciones diversas de los elementos teóricos y metodológicos de la disciplina de origen. Esta suerte de pluralidad concomitante es la justificación de la reflexión ampliada que sigue, toda vez, que dentro del análisis propuesto resalta un esfuerzo por repensar el acto de investigación dentro de esa colcha multicolor que se llama sociedad.

Es significativo destacar que todos los campos del saber humano se han nutrido y alimentado considerablemente de la idea método, en tanto que este concepto contiene en su simiente la idea de camino o vía para resolver un problema. El método tiene que ver con la manera en que los sujetos estructuran su experiencia personal, de tal suerte que se puede decir que cada sujeto activa un método en atención a procesos de pensamiento, sentimientos, creencias o actitudes analíticas frente a un proceso de aproximación al objeto de estudio.

Aunque la idea de método parece haber estado a la par de la historiografía humana, la realidad devela un aspecto más complejo, ya que si bien es cierto que el método es un requisito sine qua non, también lo es que su aplicación como término vinculado inextricablemente a una determinada praxis, no garantiza —tal como lo plantea Morles (2002)— la verdad o el acceso a un determinado conocimiento.

Ante la presencia de un término polifacético que ha sido usado para denotar lo sensible y lo inteligible, bajo una concepción aristotélica que destaca la experiencia física y el entendimiento, se hace necesario evidenciar los pliegues y repliegues que la componen y a su vez la convierten en una estructura compleja. Navegando hasta la visión donde sólo será verdad aquello que se puede demostrar. Sin obviar que el método también activa procesos combinatorios donde la intuición y la deducción se conjugan estratégicamente para denotar cómo la razón es superior a la experiencia, creando la perspectiva racionalista, en este recorrido furtivo se llega a un punto más álgido y trascendental que fusiona lo existencial personal conjugado por

una concepción superior supeditada a una determinada realidad psíquica.

El método es pues, esa suerte de estratagema que se plantea un investigador bajo la expectativa humana de alcanzar consciente o inconscientemente un cierto objetivo y de lograr un rigor que posibilite la necesaria aprobación de lo creado o construido. Queda claro que la selección de un método específico alude subrepticamente al sistema mental del sujeto que indaga e interpreta y a una suerte de encrucijada social signada por un mundo amplio y complejo de significaciones. Lo anteriormente expuesto se completa con una idea fundamental mediante la cual es posible comprender que la noción de método se ha arraigado a los asuntos que competen a las ciencias sociales, mostrando cómo las representaciones y la propia reflexividad del investigador se unen para descubrir e interpretar situaciones realmente significativas, que brindan una lectura válida de los avatares cotidianos, de la cual es posible establecer conclusiones que, sin duda, pueden servir de apoyo a la implementación de acciones sociales a favor del colectivo humano.

1.1 Visión historiográfica de los métodos cualitativos

Un breve recorrido histórico presentado por Vera y Jaramillo (2007) aludiendo a los trabajos de Denzin y Lincoln (2000), alusivos a los hitos históricos que han signado la emergencia y retirada de métodos cualitativos, establece siete grandes periodos que parten de un primer momento ubicado en el siglo XX proyectándose hasta las postrimerías de la Segunda Guerra. Destaca, de este período fundacional, lo expuesto por los autores citados cuando proponen que se trata de una “antropología descriptiva con pretensiones de objetividad, donde se habla de un ‘otro’ concebido como foráneo, exótico y extraño” (p. 240). Aunado a este importante aspecto se vislumbra a la figura del investigador/etnógrafo como un sujeto solitario y retraído que en la soledad de su habitación intenta

encuadrar los datos recogidos. Los autores citados aclaran que “este es un período en el que la sociología ignora casi totalmente las metodologías y los abordajes cualitativos” (p. 240). Evidentemente en este momento se abrían puertas para la comprensión el desarrollo de un principio de introspección pero se obviaban principios fundamentales como la empatía.

Posterior a este primer acercamiento histórico sobreviene un segundo momento denominado “modernista”, en esta etapa se amplía la idea naturalista de la observación y tal como lo exponen Vera y Jaramillo (Ob. Cit.).

Desde la Chicago School, básicamente desde el primer departamento de sociología de Estados Unidos, el American Journal of Sociology y bajo la tutela de un grupo significativo de nuevos sociólogos, se comenzaron a desarrollar y utilizar nuevas técnicas de investigación como los llamados documentos personales, que desplegaron un particular énfasis en la historia de vida urbana y en la producción de textos bajo el manto de la simplicidad y el lenguaje de la gente común y corriente de la Chicago de los años veinte y cuarenta. (p. 240).

Para los años sesenta se había construido un camino muy singular en lo referido a métodos cualitativos contándose con “variadas compilaciones de estudios cualitativos monográficos”. Situación que definiría un posicionamiento importante y le daría a los métodos cualitativos cabida y protagonismo en la comprensión holística de cualquier realidad social en la que se contara con capital humano. Aclaran los autores referidos que es “Es un momento de fermento y creatividad para la ciencia social aplicada, pero de difícil distinción disciplinar entre los trabajos producidos por sociólogos cualitativos y psicólogos sociales” (p. 241).

El tercer momento se ubica en los años setenta, un período de ruptura y de polémica, un lugar de debate y descredito de los métodos cualitativos pero también de un posicionamiento crítico sobre la forma como funciona el conocimiento y el lugar de la verdad y el sujeto en la cultura. Sobreviene un aspecto de primer orden basado

en la migración de los métodos cualitativos hacia campos variados y prolíficos como la educación, la salud y el trabajo, situación esta que se venía gestando desde el mismo momento en que los métodos cualitativos intentaban dar razones válidas partiendo de un proceso profundamente dinámico, caracterizado por la comprensión de una realidad social construida por sujetos impregnados por su naturaleza cotidiana y convivencial.

El cuarto momento se adhiere a la denominada “crisis de la representación”, desarrollada a partir de los planteamientos de Georges Marcus y James Clifford, la visión del antropólogo se dilatada y de ser un simple transcriptor de datos se le atribuye el de constructor e intérprete de la realidad estudiada. Surgen los planteamientos fundacionales de Pierre Bourdieu sobre la reflexividad en el trabajo de campo y se comienza a gestar la llamada “postura reflexiva”, Giglia (2003) citando a Bourdieu (2001) expresa lo siguiente:

Se vincula con la adopción de una mirada relacional sobre los fenómenos que por un lado pone de manifiesto los nexos entre los objetos y sus contextos (los campos) y por el otro, vincula el quehacer científico con su propio campo de producción, y de esa manera la objetiva como producto histórico. De tal forma que la reflexión sobre la metodología que usamos o el terreno que elegimos, implica considerar críticamente nuestra colocación en el campo científico, y el campo mismo como objeto, si es que queremos ganar un “grado superior de libertad”, con respecto a las constricciones propias de la actividad científica. (p. 153).

Las ideas expuestas, además de apropiarse de un principio bourdeano por excelencia, dejan al descubierto cómo el investigador se nutre de la reflexividad partiendo de sus propias estructuras cognitivas, para conectarse con un conjunto complejo de procesos de sentido en donde concluyen inexorablemente, creencias, representaciones, posturas colectivas, valores y todo lo que de alguna manera se expresa en estructuras subjetivas inherentes a la naturaleza comunicativa humana.

Como parte del recorrido planteado, el quinto momento alude a la influencia del posmodernismo y al surgimiento de “la crisis del autor o del punto de vista situado”. Aclaran Vera y Jaramillo (Ob. Cit.) que el investigador cualitativo:

Tiene ahora que afrontar el problema de si sus datos son válidos, generalizables y, por supuesto, confiables, además de responder constantemente la pregunta de si es posible efectuar el cambio social en el mundo cuando la sociedad está sólo en un texto y cuando el científico social es sólo un intérprete. Es un momento en el que se pide a los científicos sociales más acción, más participación, más trabajo local, menos “metarrelato”. (p. 242).

Ante esta importante exigencia **el aspecto local** va a ser considerado como una herramienta de focalización del radio de acción del investigador a un lugar, pero la idea de lugar se diversifica, en atención a los métodos cualitativos, a un grupo social, un entorno laboral, un contexto específico de interacciones educativas, una tribu urbana. Se trata de ver lo local como formas de comunidades organizadas que por su misma delimitación pueden ser abordadas desde una postura etnográfica, signada por el contacto directo del investigador con los sujetos y con los mecanismos de representación mediante los cuales se construye la realidad social.

Los últimos dos momentos, es decir, el sexto y séptimo sobrevienen a partir de la década de los noventa, se inscriben dentro de un contexto social amplio y prolífico, donde los métodos cualitativos, ya se han ganado un sitio de honor, como estructuras validas en lo referido a la interpretación de fenómenos sociales. Es importante señalar que los métodos cualitativos se han diversificado a campos artísticos, culturales, educativos, laborales lo cual implica una ampliación de sentido que se sustenta de las nuevas tecnologías de la comunicación, la informática y los medios técnicos de recolección de datos como el video, la cámara fotográfica y la grabadora. Se trata de un espacio trascendental para el desarrollo de investigaciones sociales, donde el trabajo etnográfico contribuirá a recoger e

interpretar datos en atención a lo que viven, sienten y creen los actores dejando rastros y huellas precisas de esas manifestaciones.

El recorrido realizado, en medio de su brevedad y sentido ilustrativo, permite entender tres aspectos considerados vitales dentro de la reflexión historiográfica de los métodos cualitativos, *un primer aspecto* es el hecho de que la historia humana viaja con agónica resistencia por senderos que sin duda conducen a nuevas formas de interpretación de la realidad social, en este inevitable y a veces controvertido viaje, los sujetos van construyendo formas de interpretación como parte de una búsqueda que data desde tiempos inmemoriales y que parece ser la piedra angular de una historia que se construye y reconstruye incesantemente. Un segundo aspecto es el surgimiento de un investigador etnógrafo capaz de dar interpretaciones legítimas, que sin llegar a desentenderse de procesos de subjetividad social, puede aportar teorías auténticas y significativas capaces de dar cuenta de una determinada realidad construida por el imaginario de un grupo humano. *Un tercer y último aspecto* se centra en la necesidad de establecer, como investigadores cualitativos, un compromiso obligado en lo que concierne a la reflexividad como plataforma para el establecimiento de una producción intelectual sistemática que realmente permita el despliegue de un proceso de investigación lógico y coherente fundado desde un rigor implícito y constitutivo.

1.2 El método: la construcción de un rostro social

Evidentemente el método en tanto que es camino o muchos caminos, puede conducirnos a diferentes destinos y, lo que es más singular, aun puede servir de guía para establecer procesos de percepción, los cuales harán del recorrido, es decir de la investigación misma, un viaje en el que irán surgiendo respuestas a las interrogantes o simplemente interrogantes sin respuesta. Es entonces responsabilidad del sujeto-investigador prepararse conscientemente

para asumir el reto de adentrarse en un método y desde allí, entender, juzgar y decidir sobre la base de su experiencia, sin desestimar la experiencia de otros, pero estando muy atento a un nivel intelectual y a una lógica por medio de la cual se garantice un margen más o menos coherente a nivel procesual.

De modo que el método es ese ingrediente protagonista y subrepticio que se parece a una ruta flexible y a veces inexplorable que le permite al investigador, por una parte, recorrer caminos en los que sin duda alguna, encontrará bifurcaciones o estrechos senderos que le harán pensar en la posibilidad de abandonar el recorrido o de avanzar, aun a riesgo de sucumbir en el intento. En todo caso, el investigador deberá asumir un método que mejor hilvane lo epistemológico, lo conceptual y lo metodológico en una intrincada red de relaciones donde lo más importante es el surgimiento de nuevos conocimientos, sustentados por la interrelación bidireccional del investigador con un entorno focalizado para tal fin.

Ante lo señalado, se está en presencia de la idea de método desde la perspectiva cualitativa, en tanto que lo cotidiano y las diversas representaciones sociales son fuentes de acceso a la interpretación de realidades construidas por el capital humano, y son precisamente estas realidades las que permiten analizar las diversas subjetividades humanas y colectivas desde dentro mismo del ambiente en que se dan, es decir, desde lo que sienten, piensan y hacen los sujetos. Acciones que sin lugar a dudas determinan las formas en que la sociedad es vista como un todo construido por diversas partes en continua interacción natural.

Bajo esta idea, el investigador al apropiarse de un método específico maximiza la importancia y el significado que las personas atribuyen a las cosas, a las situaciones y a su propia vida, igualmente atiende a las formas en que se reacciona ante estímulos diversos y polifacéticos. Desde esta trinchera metodológica se busca captar la perspectiva humana y vivencial de los sujetos, lo que permite develar

la dinámica interna de un proceso que ofrece abiertamente y sin mezquindad, aspectos significativos socialmente. Dentro de esta relación el investigador es un ente sensible y respetuoso, que debe, por diversos medios, distanciarse de sus prejuicios o limitantes personales para establecer con equidad interpretaciones alusivas al objeto de estudio.

Ante esto, los métodos cualitativos se han diversificado notoriamente adquiriendo una importancia capital dentro de los estudios vinculados a la sociología y a la antropología sin dejar de lado el rigor que garantiza en buena medida el logro de los objetivos propuestos. Uno de los grandes aportes de los métodos cualitativos tal como lo plantea Salgado (2007) ha sido el hecho de que “la investigación cualitativa puede ser vista como el intento de obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como nos la presentan las personas, más que la producción de una medida cuantitativa de sus características o conducta” (s/p).

Desde este mismo orden, la importancia del método como herramienta ineludible de las investigaciones cualitativas ha incrementado la necesidad de aplicar criterios de rigor que les impriman un soporte medianamente sistémico dentro de sus propias características de investigación *in situ* construida a partir del establecimiento de puntos de fijación de las representación individuales y colectivas de un grupo de estudio y del surgimiento de teorías explicativas. Vale decir que el reto del investigador cualitativo es, además de adentrarse en un campo minado por la subjetividad humana, tener que, precisamente, “echar por tierra” la idea, errónea desde toda óptica, que plantea que la investigación cualitativa no legitima con suficiente rigor criterios de validez y confiabilidad, vale decir, que este reto da cabida a un proceso que deberá cubrir lo humano, lo social y lo reflexivo en una suerte de trilogía sustentada por los significados y representaciones de la vida cotidiana.

2. El Ideario de las ciencias sociales

En una sociedad signada por el conocimiento y la complejidad, el término sociología se ha convertido en una prolija alternativa de reflexión en la medida en que captura la atención de un sinnúmero de críticos, filósofos y estudiosos de las ciencias sociales y de otras tantas áreas del saber universal. Se entiende que su estudio y el componente epistemológico con el cual se le relacione, dependen de las variadas categorías de análisis que se consideren y de un proceso intrínseco de delimitación fenomenológica. Vale decir que la sociología es un tipo de ciencia de lo social polifacética que focaliza, representa y examina los procesos de la vida en la sociedad, buscando comprender las relaciones de los hechos cotidianos y las transformaciones sociales vinculadas a procesos históricos (Aguilera, García y Pargas, 1991). Estos procesos de índole social van a definir, en buena medida, asuntos alusivos a la manera de cómo se entiende el mundo y las formas sociales de integración de diversos hechos construidos por los sujetos.

Este modo de abordar lo social se conecta con lo que los seres humanos conciben como cotidianidad y cultura visualizando, contrastando y definiendo formas de vida en comunidad en unión con el planteamiento de Mardones (1991) cuando al referirse a la dinámica social aclara que “Nada acontece en el mundo cultural y humano de la noche a la mañana. Las ideas se van incubando lentamente, o de forma más acelerada, al socaire de los acontecimientos sociales, políticos, económicos o religiosos”. (s/p).

La sociología, entendida como ciencia tiene su primera aparición protagónica, reseñada por diversos sociólogos (Aguilera, García y Pargas, 1991), a partir de los neurálgicos procesos históricos de impacto generados por la Revolución Francesa (año 1789), período que refleja de manera paradigmática la desmitificación de ciertas “instituciones mediadoras” generando un proceso que se ajusta a diversas irrupciones históricas que darán forma y sustancia a las llamadas ciencias sociales.

En correspondencia con la asunción de las ciencias sociales, Giménez (2003) aclara que “ha sido desprendimiento temático o sectorial de la Sociología, por implosión interna o por exigencias de especialización en el proceso de lo que Dogan y Pahre (1991) han llamado ‘el ciclo histórico’ de las disciplinas sociales”. Esta suerte de bifurcación temática se ubica, según el autor citado en la fase de especialización, momento que abre diversas posibilidades entre las que se destaca la “hibridación” o “amalgamación”.

A propósito de esto, el mismo autor explica que “la Sociología no constituye simplemente una disciplina más entre otras, sino algo así como la nodriza o la célula madre a partir de la cual se habría generado la mayor parte de las llamadas ‘Ciencias Sociales’ mediante un proceso de proliferación y autonomización” p. 365). Es precisamente esta idea la que amplía, no sólo el sentido epistemológico, sino también las formas y maneras en que se asumen métodos y técnicas vinculadas a investigaciones de carácter social, que por su misma complejidad requieren de observaciones directas e interpretaciones ajustadas a la realidad que se percibe como constructo social.

Cualesquiera que sean los aspectos peculiares de las ciencias sociales, el mayor signo de comprensión de una determinada realidad se da por medio del acercamiento al objeto, es decir, la observación, lo cual en sí mismo es una línea de discernimiento ajustada a la necesidad de comprensión de un determinado fenómeno. En medio de este minucioso acercamiento, las ciencias sociales se van a topar con diversas estructuras de interacción y construcción de la realidad social, pero fundamentalmente con tres elementos de gran impacto centrados en la noción de diálogo, de conflicto y de mediación. Vale decir, apropiándose de las ideas de Maldonado (2009), que:

La importancia de las ciencias sociales y humanas consiste en que nos hablan de nuestros intereses, de la comunidad a la que pertenecemos, del sentido de identidad y de los propósitos que tenemos o que no podemos alcanzar. Buscan decirnos lo que somos y cómo somos, en el contexto de la sociedad y de la cultura. Nos

aportan un conocimiento acerca de cómo podemos y debemos vivir, y en ocasiones incluso nos dicen, de manera franca y directa, cómo deberíamos llevar nuestras vidas. (Smith, 1997).

Es pues, bastante revelador que un número significativo de eventos históricos, ya mencionados como el de la Revolución Francesa, se hayan vistos signados por una suerte de diálogo, oculto o abierto, por medio del cual se planteaba una manera particular de irrumpir en el orden social imperante, esta suerte de ruptura comunicativa acompaña a los grupos y subgrupos que en medio de una lucha casi perenne intentarán, desde su propia construcción colectiva, ser oídos, es decir, tener una voz o un sentir protagónico en el amplio panorama social, una idea paradigmática dentro de un grupo importante de transformaciones sociales.

En correspondencia con la idea de diálogo, García (2007) expone que “Históricamente el diálogo ha estado unido a la dialéctica y a la retórica. El diálogo fue usado por los filósofos griegos como una estrategia retórica, una forma de dar a conocer sus ideas y postulados, así como de persuadir sobre los mismos” (p. 3) como estructura comunicativa, el diálogo es la plataforma para acceder a experiencias significativas vividas, protagonizadas o construidas simbólicamente como parte de un encuentro entre sujetos, en el que los mensajes verbales reavivan las utopías, mediante la presencia de anécdotas cargadas de singularidad y de convicciones propias de cada individuo. Ante esta realidad, un encuentro comunicativo de la índole que sea, es un ámbito donde brotan las ideas. Ideas que de alguna manera son el semillero para que los seres humanos ensanchen sus creencias e idearios sociales, un ámbito evidentemente cargado de subjetividad y de invención pero también un núcleo de cohesión entre lo que se es y lo que se quiere ser.

Esta premisa, muestra que el ser humano es ante todo comunicación, sobretodo porque en ese ir y venir de intercambios cotidianos, se configura un conocimiento del mundo, cuestionando y agregando a sus propias competencias aquello que le interesa, le

brinda placer o forma parte de las exigencias sociales y científicas que debe cubrir. Sea cual fuere el motivo por el cual surge la comunicación, en ella hay evidencias de un camino o sendero que inevitablemente se bifurca y se conecta con el conocimiento. A propósito de esta idea, Ramírez (2009) expone:

En este largo camino, el hombre siempre trata de aprehender de lo que está en su circunstancia y empírica e intuitivamente comprende que si quiere sobrevivir en el hostil y cambiante medio, que no podía explicárselo, debe encontrar una respuesta satisfactoria para cada cosa o hecho nuevo que se le presente. Dificil posicionamiento inicial de la especie humana, que comienza a mejorar cuando desarrolla el lenguaje, herramienta fundamental en la comprensión, interpretación y transmisión de lo que acontece a su alrededor. Es este afán de conocer lo que le ha permitido ser la especie exitosa y dominante de hoy. Cada cambio en ese largo camino le conduce a las diferentes formas de concebir su realidad evolucionando acorde a la circunstancia social predominante, y aún no termina. (p. 217).

Agrega el investigador, que “el proceso de desarrollo del conocimiento siempre va paralelo a la concepción humana del mundo” (p. 217). Con lo cual se apoya la idea de que el ser humano es el constructor del conocimiento desde las diferentes aristas que ofrece la sociedad. Este conocimiento se conecta ineludiblemente con un conjunto de interrelaciones cotidianas, intercambios rutinarios y materialización del pensamiento por medio del lenguaje. Como proceso multiabarcante, la comunicación es el gran estadio del conocimiento, el sitio y el aliado perfecto en donde se dan cita todas las potencialidades o carencias de los individuos. Estas capacidades hacen que cada ser humano postule una forma comunicativa bien diferenciada y particular, y se adhiera a grupos de individuos que sienten y piensen de las misma manera o parecido. Esta cohesión, que a veces suele ser significativa o referencial, le imprime a la comunicación un carácter eminentemente social, entendiendo que el hombre es un ser de encuentro, desencuentros y relaciones.

Estas relaciones y la historia de la humanidad dan cuenta de lo señalado a propósito del diálogo, en tanto que los procesos de

intercambio comunicativo, a veces, se convierten en intrincadas redes de conflicto en la medida en que los individuos participantes o los protagonistas indirectos no logran llegar a un determinado acuerdo con respecto a una situación particular que satisfaga medianamente o radicalmente la exigencia que subyace. Ante esta suerte de encrucijada surge la figura de la mediación, como un proceso a favor del encuentro de pareceres y como una forma de intervención basada en el diálogo, el consenso y la valoración de los elementos personales, sociales y colaterales que entran en juego.

Ante lo señalado es muy lógico pensar que toda la historiografía humana ha estado signada por la idea de conflicto y de mediación, entendiéndose ambos fenómenos como las caras que definen las bases para la convivencia humana y social. Igualmente, la historia en medio de sus diversas posturas sociales, científicas y humanísticas, ha contado con la presencia de mediadores, es decir, con personas, hombres y mujeres, que aliados por una determinada construcción social, le han legado a la historiografía humana un camino que sigue dando de que hablar y es la plataforma para la comprensión de la actual sociedad denominada del conocimiento. De lo expuesto se deduce que siendo los sujetos los constructores de un determinado contexto social, serán estos quienes creen el conflicto y más aún las formas en que serán resueltos estos resquicios, aspectos colaterales que irán a la par de la sociedad misma.

Por su proximidad con eventos de la cotidianidad social, la mediación se asume desde una postura flexible y cómoda para las partes involucradas, basada en la resolución pacífica y dialógica de conflictos. Desde la óptica expuesta se concibe a la mediación como una herramienta fundamental, cuyo marco teórico se asienta en la conflictología o ciencia basada en la resolución de conflictos, con unos aspectos comunes y un objeto concreto, cuyo objetivo es resolver los problemas o desacuerdos entre partes enfrentadas o separadas.

Este planteamiento se puede conectar con la idea de que lo histórico-social siempre se arraiga a un conocimiento que revitaliza la

aprehensión del mundo para establecer un vínculo comunicativo y dar paso a una serie de interpretaciones y consideraciones fundacionales, alusivas a un determinado conflicto o situación particular. Retomando el sentido heredado por los filósofos griegos, se propone un concepto de mediación que se conecta con el arte de pensar y de buscar explicaciones donde el razonamiento-cuestionamiento asume un protagonismo significativo, dejando que los presupuestos vivenciales y axiológicos de los involucrados fluyan en un mar de ideas, conceptos y manifestaciones de ciertas acciones humanas a veces grotescas o desvinculadas de todo sentido de la moral.

No hay duda de que la mediación, como constructo y como herramienta que posibilita la resolución asertiva de conflictos, está vinculada a la hermenéutica de la comunicación, traduciéndose operatoriamente en búsqueda de referentes sociales mediante la explicitación de conflictos asociados a diversas búsquedas, personales y colectivas que parten de un modelo explicativo de la realidad analizada.

Ante lo señalado, la esencia de la mediación se refleja incesantemente en actos de discernimiento y explicación que posibilitan la construcción de significados sobre la realidad, permitiendo que los sujetos interactúen e interpreten situaciones conflictivas en atención a necesidades e intereses cargados de retórica, un arte también heredado de los griegos como estructuras propias de las palabras y la persuasión. Palabra y persuasión se erigen como operaciones simbólicas y cognitivas estrechamente asociadas a procesos de comprensión y definición de un fenómeno netamente social, propiciando la edificación de nuevas formas de acercamiento referencial de la realidad en conflicto.

En este juego de roles, las integrantes de la tríada sociedad, mediación y comunicación iniciará un viaje como compañeras inseparables de cada uno de los avatares históricos vividos por la humanidad, creando un espacio de invención y reinención de fenómenos que se nutren de procesos de interacción vigorosos que

viajan y se complementan desde la abstracción hasta la construcción de teorías que garantizan una acertada comprensión del objeto.

Si el ser humano es comunicación y todo lo que le rodea tiende a comunicar algo, evidentemente que el problema convivencial y social se amplía y se bifurca en atención a los abruptos cambios planteados por la sociedad, sobretodo en materia de relaciones humanas. Un espacio sin dudas álgido que requiere de un sinnúmero de herramientas para cubrir las exigencias que sobrepasan el sentido implícito o explícito de las palabras. Queda claro, que la triada como propuesta de reflexión, permite que el surgimiento de un concepto genere otros tantos y se creen pliegues y repliegues analíticos de los cuales es casi imposible desvincularse. Se ha dicho que en sus variadas formas, el diálogo representa un artificio retórico polifacético y la manera en que los sujetos activan sus formas de pensamiento y son capaces de reconocer al otro. Los sofistas elevaron el diálogo a la categoría de técnica retórica que conectada con la oratoria se convierte en un recurso que no pretende buscar la verdad, sino defender cualquier tesis para convencer al interlocutor. Se trata de una sociología comunicativa en la que las palabras viajan vertiginosamente en busca de significados compartidos.

3. A manera de síntesis

Los estudios sobre sociología de la comunicación y de la mediación transitan constantemente por los estructuras reflexivas heredadas de los griegos basadas en formas de conocimiento muchas veces llamado “acientífico”, pero que sigue dando que hablar en el campo de la interpretación de lo que se entiende como fenómeno social. Vale la pena denotar el planteamiento de Aburto (s/f) cuando al referirse a que la comunicación en los seres humanos involucra algo más que los órganos de los sentidos, expone lo siguiente:

Junto a la percepción, aparece también otra importante cualidad del Hombre. Esta es la que obedece a la capacidad de comunicarse, para lo cual ha de crear innumerables formas para hacerlo. Hablas,

lenguas y lenguajes se han ido adecuando a nuestras necesidades, tanto en lo individual como en lo social. Ser y tener conciencia de sí mismo es la suma de nuestras capacidades para pensar y expresarlo, pudiendo recurrir a formas de conciencia estética. Filosóficamente, la configuración histórico-social del hombre postmoderno, requiere de exploraciones y nuevas posturas ante su indiscutible trascendencia. Y en la actualidad, contamos ya con suficientes precedentes teóricos para superar las explicaciones antropológicas y sociales, que atendieron las inquietudes generadas por los paradigmas de la Modernidad. (p. 6).

A este respecto es claro que la esencia social de los aspectos tratados articula tanto lo comunicativo como lo interactivo, recordando que el sentido contemplativo de los filósofos griegos, aún mantiene vigencia como vehículo de acercamiento y valoración del otro o de lo otro bajo la idea de una reinvencción constante. Sobreviene la expresión platónica de “mirar con los ojos de la mente”. Ya el simple acercamiento comunicativo de dos sujetos cognoscentes, da pie para el surgimiento de una relación que se disipa y se expande hacia horizontes permeados de emoción, valoración e interacción. A este evidente proceso de construcción del conocimiento, se le agrega el uso de mecanismos perceptivos privativos de cada individuo según sean sus competencias, gustos e inclinaciones analíticas personales. Estrategias que se unirán a diversos procesos de mediación y a un conjunto de acciones dialógicas propias de la naturaleza humana.

Así pues, la mediación es una herramienta constructora de transformaciones, nacida desde el interior del ser humano y concatenada con lo social en consecuencia, es un acto que invita a dos sujetos o más a hilvanar sus propias experiencias en un proceso donde la participación construye caminos para ahondar en las ideas y la futura construcción del conocimiento. Un camino, sin duda, que estará signado por la idea de cambio, dinamismo y encuentros dialógicos.

Las ideas expuestas se unen con el planteamiento de Serrano (2008) cuando aclara que:

La teoría de la mediación considera que lo relevante en el análisis del cambio social, no es que determinado componente del medio humano sea objeto, modelo u objetivo; sino el proceso mismo por el que los objetos son relacionados con los objetivos mediante modelos y el permanente movimiento que lleva a todo modelo a objetivarse, y a todo objeto a constituirse en portador de la mediación (s/p).

Tal idea corrobora los planteamientos que se han venido estableciendo, y es el hecho, singular y a todas luces revelador, que lo social ha estado conectado con dos grandes ejes transversales que son el conflicto y la mediación. En consideración a estos dos grandes motores, se activa un canal de reflexión mediante el cual es viable entender los diversos problemas que construyen los sujetos y los posibles canales de mediación o encuentro de pareceres que se deben activar para mejorar la capacidad dialógica en la resolución flexible y dinámica de conflictos que repercuten en el asunto social.

Referencias

- ABURTO, S. (s/f). “El objeto en el transobjeto”. **Razón y palabra** (*Revista en línea*), En Word Wide Web: www.razonypalabra.org.mx/N/n66/ actual (Última Consulta: 25 de marzo de 2012).
- AGUILERA, GARCÍA y PARGAS (1991). “Contexto histórico en el que surge la sociología como ciencia”. En **Revista FERMENTUM**, Nº 1, Año 1 Mayo-Agosto. pp. 96-112. Mérida-Venezuela: Consejo de Publicaciones de la Universidad de Los Andes.
- DENZIN, N. y LINCOLN, Y. (2000). **Handbook of qualitative research**. Londres: Sage.
- GARCÍA, M. (2007). “Las columnas de autor: retórica y... ¿diálogo? Caso práctico: La presencia del ‘otro’ en el columnismo de Rosa Montero”. Estudios sobre el mensaje periodístico (**Revista en línea**) 13. Disponible: revistas.ucm.es/inf/11341629/articulo (Consulta: 2011, Marzo 22).
- GIGLIA, A. (2003). “Pierre Bourdieu y la postura reflexiva en las ciencias sociales”. En **Revista Desacatos**. Primavera Nº 11. México, Distrito Federal: Centro de Investigaciones y Estudios Superiores de Antropología Social. pp. 149-160.

- GIMÉNEZ, G. (2003). “El debate sobre la perspectiva de las ciencias sociales en los umbrales del nuevo milenio”. 2003 Instituto de Investigaciones Sociales. **Revista Mexicana de Sociología**, año 65, núm. 2, abril-junio, 2003, México, D. F., pp. 363-400.
- MALDONADO, C. (2009). “Complejidad de los sistemas sociales: Un reto para las ciencias sociales”. **Cinta Moebio** 36:146-157. En Word Wide Web: www.moebio.uchile.cl/36/maldonado.html. (Última consulta: 12 de diciembre de 2011).
- MARDONES, J. (1991). **Filosofía de las ciencias humanas y sociales. Nota histórica de una polémica incesante**. Barcelona: Anthropos Promat. Documento en línea. En Word Wide Web: postgrado.una.edu.ve/filosofia/paginas/mardones1.pdf. (Última consulta: 12 de enero de 2012).
- MORLES, V. “Sobre la metodología como ciencia y el método científico: un espacio polémico”. **Rev. Pedagogía**. [Online]. Ene. 2002, vol. 23, no. 66 [citado 26 Marzo 2012], p.121-146. Disponible en la World Wide Web: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798- (Última consulta: 24 de enero de 2012)
- NARDONE, G. y SALVINI, A. (2006). **El diálogo estratégico**. Barcelona: RBA Libros (Integral).
- RAMÍREZ, A. (2009). “La teoría del conocimiento en investigación científica: una visión actual”. **Anales de la Facultad de Medicina**. [Online]. Sep. 2009, vol.70, no.3 [citado 09 Abril 2012], p.217-224. Disponible en la World Wide Web: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025- (Última consulta: 7 de abril de 2012).
- SALGADO, A (2007). **Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos**. [Online]. 2007, vol.13, no.13 [citado 28 marzo 2012], p.71-78. Disponible en la World Wide Web: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-4827200. (Última consulta: 26 de diciembre de 2011).
- SERRANO, M. (2008). **La mediación social**. Madrid: Akal. 2008, 237 pp. (Edición conmemorativa del 30 aniversario).
- VERA, J y JARAMILLO, J. (2007). “Teoría social, métodos cualitativos y etnografía: el problema de la representación y reflexividad en las ciencias sociales”. En Revista **Universitas Humanísticas**. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. pp. 236-255.