

La Resolución de Conflictos en marcos interculturales: problemas y perspectivas

Kevin Avruch y Peter Black

El propósito de este capítulo es alertar a los estudiantes y practicantes en el área de resolución de conflictos sobre algunas consideraciones especiales que surgen cuando se trata de aplicar las teorías de conflicto y sus técnicas en distintos ambientes o marcos culturales. El capítulo subraya las características de una teoría cultural de resolución de conflictos, enfocándose en particular en lo que se refiere a una técnica específica de resolución de conflictos conocida como “resolver problemas”. Se analizarán algunas cuestiones que encaran los mediadores en diferentes ambientes culturales.

Hace un par de años nos interesamos por la relación entre cultura y resolución de conflictos. Analizando el trabajo de teóricos y practicantes en las nuevas áreas de conflicto y estudios de paz, nos pareció que los que trataban de lograr la admirable meta de establecer métodos de resolución de conflictos de aplicación universal, estaban corriendo el riesgo de encontrarse con dificultades metodológicas y conceptuales. Estas dificultades radicaban en tratar de relegar la cultura a una posición secundaria, convirtiéndola en un mero obstáculo o máscara que cubre lo que es la naturaleza humana genérica (Burton y Sandole, 1986; Sandole, 1984). Buena parte de la razón por la cual se le ha asignado a la cultura una posición de trasfondo, es el hecho de que enfocarse en la cultura pondría más énfasis en lo que son las diferencias entre las personas y haría todavía, así, más difícil el desarrollo de prácticas de resolución de conflictos universalmente aplicables. El riesgo mayor de desestimar la cultura como un elemento primordial, es que aquel que está diseñando un proceso de resolución de conflictos puede, al tratar de hacer que las partes se conformen a su estructura, ignorar o suprimir lo que es de más importancia para una u otra parte. Como veremos más adelante, esto ocurre aún cuando se sostiene que el proceso de resolución de conflictos basado a “resolver problemas” trasciende todas las culturas.

Para ser justos, cuando se comienza a examinar el concepto de cultura utilizado por los teóricos y practicantes en el área de resolución de conflictos, es fácil entender el porqué de esta tendencia de relegar la cultura a una posición secundaria. En muchos casos, las descripciones de cultura se limitan a los estereotipos o características de uno u otro grupo. Tales discusiones sobre cultura se centran en cuestiones de etiqueta y tolerancia. Se habla de cultura como si fuera sinónimo de costumbre o tradición, algo estático, que no cambia con **el tiempo...** Lo principal aquí es que no se puede reducir el concepto de cultura a comportamientos, ni se puede nunca predecir la reacción es de cada miembro de un determinado grupo. En este contexto, la cultura no es más que una manera de diferenciar o nombrar a distintos grupos de personas. Esto sucede con regularidad en situaciones interculturales donde se utiliza la cultura y la etnicidad como sinónimos. Lo que complica aún más el tema es la tendencia de las partes en conflicto, analistas y mediadores de estos conflictos, de mezclar dichos conceptos.

Nuestra perspectiva sobre el papel de la cultura en el conflicto radica en un concepto de la vida social en el que la cultura es una fuerza fundamental de la conciencia humana (Black y Avruch 1989). Para utilizar una metáfora, la cultura es como un lente o una gramática que produce y estructura toda acción de importancia. De modo que, para comprender las acciones de las partes en conflicto, hay que entender la gramática que se utiliza y que da sentido a estas acciones.

Si se desea comprender el comportamiento de las partes en conflicto es particularmente útil conocer los conceptos indígenas de

“ser” y “acción” que dan origen a la producción e interpretación de toda acción social.

Todo conocimiento cultural que se aprende en el proceso de socialización es organizado en proposiciones y prescripciones con distintos niveles de complejidad y generalidad. Teniendo en mente que tales conocimientos son muchas veces contradictorios y simbólicos, se les puede llamar teorías. De modo que es sumamente importante entender lo que las partes en pugna entienden por conflicto. A este tipo de conocimiento cultural sobre los conflictos lo llamamos “teorías de etnoconflicto”.

Es útil considerar las teorías y las prácticas propuestas por los teóricos y los practicantes en el área de la resolución de conflictos como teorías y técnicas radicadas en su etnia. Toda teoría y práctica –sea científica o no– se basa en presunciones culturales sobre la naturaleza humana (Avruch y Black, 1990). Y toda teoría de conflicto – sea académica o no – es sólo una parte de una teoría general de acción.

Cuando las partes en conflicto son de distintas culturas, o sea, cuando el conflicto es intercultural, uno nunca puede estar seguro de que comparten un mismo entendimiento. Sus respectivas nociones sobre las causas del conflicto y las técnicas aceptables para resolverlo pueden diferir entre sí de manera significativa. La primera tarea de un mediador en conflictos interculturales es analizar las distintas dimensiones culturales, es decir, hacer un análisis cultural de la situación.

Análisis Cultural

Resolver conflictos en marcos interculturales requiere un análisis cultural tanto por las partes como, en particular, por el mediador. Este análisis debe hacerse previamente a los otros aspectos de intervención, y es posible que dure todo el proceso de la intervención. ¿En qué consiste tal análisis y cuáles son sus repercusiones?

Como planteamos anteriormente, nuestra cultura provee el lente por el que vemos el mundo y por el que se establece su lógica. Nuestra cultura nos

proporciona una manera de ver y comprender el mundo, definiendo lo que es normal o el modo de ser de las cosas. En los intercambios interculturales ponemos en riesgo lo que damos por sentado como normal. Pero tenemos la tendencia de comparar al otro basándonos en lo que entendemos como normal. Decimos que los franceses son arrogantes, que los ingleses son fríos, que los marroquíes no son de confianza. En la mayoría de los encuentros interculturales, cuando se presentan instancias de incomprensión, las desviamos o deseamos, utilizando términos cargados de juicios que hacemos según nuestros valores. Decimos que no sólo los franceses piensan distinto que nosotros, sino que están equivocados. En los encuentros interculturales pueden presentarse situaciones que nuestra lógica clasifica de extrañas y en que nuestro sentido moral clasifica de buenas o malas. Para nosotros, nuestra propia cultura es transparente. Cuando miramos al mundo a través de un lente de otra perspectiva cultural, lo vemos distorsionado y nublado. Un análisis cultural requiere, en primer lugar, suspender todo tipo de juicio en momentos de no-comprensión. El analista debe mantenerse vigilante a lo que resulte desconcertante. Aprovecharse de una situación imprevista no es fácil porque requiere resistir la reacción de desecharlas cuando encaramos algo extraño. Un análisis cultural es un escrutinio con una meta. El análisis cultural, según Raymonde Carroll, 1988, p. 2), en un estudio sobre malentendidos entre americanos y franceses, es una manera de comprender como normal algo que al principio nos pareció extraño. Es una manera de hacer transparente lo opaco. Según Carroll, para ello hay que imaginar un universo en el que un acto chocante pueda verse como normal y pueda tener significado casi sin que uno se dé cuenta.

La palabra clave es “significado”. Debido a que nuestra cultura nos provee de sistemas de símbolos en los que se negocia el significado de las cosas, un análisis cultural es la búsqueda del significado de estos

símbolos. Cuando se dirige a una cultura que no es la nuestra, tal análisis nos orienta hacia otros significados, lentes, lógicas o gramáticas. En principio se puede llevar a cabo un análisis cultural de la cultura propia, pero según los antropólogos es muy difícil, porque los momentos de incompreensión evaden nuestra conciencia. Se requiere una mente sutil y una sensibilidad perversa (por no decir un alienación crónica o clínica) para percibir lo que es totalmente familiar y verídico. Conceptualmente, el resultado de un análisis de la cultura propia produce el efecto opuesto a si se realiza con otra cultura en mente. De hecho, un análisis cultural de la cultura propia puede alterar las percepciones causando que se perciba como extraño lo que era normal, y opaco lo que era transparente. Muchas veces resulta desconcertante, subversivo y surrealista (Clifford, 1988).

Ya vimos lo que es un análisis cultural. Veamos ahora cómo realizarlo. Carroll utiliza la palabra "imaginar" como respuesta corta. ¿Es una metodología? Por supuesto que cualquier análisis que introduce tales referencias como mentes sutiles, sensibilidades perversas, alienación clínica – sin mencionar metáforas como opacidad y transparencia – es problemática para los científicos acostumbrados a las técnicas formales e hipótesis operacionales. Sin embargo, existe un método para hacer un análisis cultural, aunque puede requerir ciertas sensibilidades para realizarlo bien y con facilidad. Pero no requiere métodos místicos o sobrenaturales.

Aquí seguimos (por lo menos parte de camino) el estudio ya clásico de Geertz (1973, pp 3-30), y el resumen de Carroll (1988, pp. 5-9). Para Geertz, la esencia de un análisis cultural consiste de una descripción profunda, una presentación etnográfica de un evento (conversación, persona, práctica, disputa, creencia, etc.) que sitúa un evento y sus protagonistas dentro de un contexto en el que las capas se vuelven cada vez más profundas y ricas. En palabras de Geertz, "estructuras de significación". El propósito principal de Carroll fue utilizar un análisis cultural para explorar malentendidos interculturales específicos entre franceses y norteamericanos. Hizo su énfasis en cómo describir algo de una manera profunda.

Primeramente, si está tratando de analizar una cultura ajena, trate de estar atento a lo extraño – reconociendo lo opaco de las cosas. Controle y evite la tendencia de los científicos sociales de explicar los fenómenos como teorías – psicodinámicas, materialistas, ecológicas o biológicas, por mencionar sólo una pocas (Black, 1991). Debido a que la cultura no provoca comportamiento – sea agresión, ciclos económicos, ni el desarrollo de la historia – un análisis cultural no es un analisis causal. (parte superfalo) {???

Lo segundo que hay que tomar en cuenta es evitar juzgar un fenómeno que nos parece extraño... Juzgar es, a lo sumo, una explicación causal en forma de una evaluación moral, o sea, la ciencia del sentido común de nuestra cultura. Para la mayoría de las personas eso juicios morales son suficientes como explicaciones. Para los científicos sociales, estos juicios son parte de un análisis causal.

Lo tercero es que al encarar algo extraño u opaco evitando los juicios, uno trata de analizar el hecho con profundidad – poniendo el hecho o evento en contexto. La clave es poner el hecho dentro de marcos de referencia más profundos, diferentes y complejos. Al establecerse esos marcos de referencia, lo extraño se hace menos extraño y se comienza a ver las sombras de lo que está detrás del fenómeno. Uno comienza a hacer una traducción. Es en ese proceso cuando las razones verdaderas o interpretadas comienzan a surgir.

No todo análisis interpretativo es igual. La validez y la verificación son importantes. Cualquier interpretación de esta naturaleza debe ser juzgada por la forma en que explica otros fenómenos extraños o un mismo fenómeno que aparece en distintos contextos. No estamos hablando de predecir, sino más bien de retrodecir. O sea, un análisis gramatical permite confirmar o no si una oración utiliza debidamente la gramática del idioma en el que fue hablado.

Por último, debido a que uno siempre está haciendo el análisis cultural basándose en su cultura de origen, el proceso es siempre interactivo. Es como una traducción, en la que lo representado tiene que tener sentido en el idioma en que está siendo interpretado y de mantener su integridad en el idioma de origen. En este sentido, un análisis cultural es una especie de encuentro intercultural informado – en el que se está preparado para resolver problemas.

Los encuentros interculturales

Considere a una turista norteamericana en un país extranjero. No habla el idioma y trata de preguntar a un señor de esa sociedad y de edad avanzada dónde está la estación de trenes. El señor mira a la turista con una mirada inquisitiva. La turista repite la pregunta en un tono de voz un poco más elevado. El anciano contesta con otra mirada inquisitiva y un encogimiento de hombros. La turista vuelve a repetir la pregunta con más fuerza y comienza a gesticular y hacer sonidos de un tren. El hombre lo encuentra gracioso, pero sigue con una expresión interrogativa. En este momento pasa un niño y la turista le pregunta si sabe hablar inglés. El niño contesta que sí, y la turista le pregunta si sabe dónde está la estación. El niño contesta que no sabe, pero que preguntará al señor. Le hace la pregunta al anciano y la turista llega a tiempo para alcanzar su tren.

Lo que hace de este escenario un modelo para un encuentro intercultural opaco es el hecho de que ambas personas no hablan el idioma del otro. La turista trata de superar el problema elevando la voz, como si fuera un problema de incompreensión vinculado con la falta de audición. La turista entonces trata de evitar hablar con una vía alterna de comunicación - los gestos y la mímica. La primera opción, alzar la voz, consiste en repetir el mensaje original en el código y medio originales, variando solamente la amplitud. La segunda opción es de otro orden totalmente, y consiste en una transformación del código original. Aquí, la turista trata de traducir su pregunta en un código gesticular que asume es más universal que el idioma inglés. Pero está

equivocada porque en el país en que está la turista, el gesto de jalar una cuerda significa un caso grave de disentería, y el sonido de un tren, el chu-chu, convencionalmente significa la aprobación de un hombre a una mujer atractiva. Para suerte de la turista, al anciano le pareció gracioso. Suerte también que apareció otra persona, también originaria del lugar, que conocía algo del código lingüístico de la turista y pudo interpretar la pregunta.

Un análisis cultural de este encuentro es rudimentario. La opacidad o incompreensión fue producto de una simple falta de un código lingüístico común, y el niño, un intérprete, hizo un trabajo bien simple. Además, el problema que necesitaba solución -instrucciones para llegar a la estación del tren- era lo suficientemente simple como para que hasta las confesadas limitaciones del niño no fueran fatales. Asimismo, en el escenario, el anciano consideró gracioso los gestos de la turista en vez de sentirse ofendido, insultado o encolerizado y dispuesto devolver la ofensa. Si ese hubiera sido el caso, podemos imaginar un papel sustancialmente más difícil para el niño. De la misma manera, nuestro análisis cultural de este encuentro sería mucho más complejo. El recurso de la turista de usar otro código que ella asumía era más universal estaba equivocado, aunque sus gestos estuvieran repletos de significado. El niño, aún sabiendo lo que quería decir la turista, pudiera encontrar dificultad para traducirle los gestos al anciano. Una traducción implica que el traductor lleve a cabo un análisis cultural de los gestos de la turista, (o sea, que es lo que entienden los americanos por chu-chu), y que pueda comunicar el resultado de este análisis al anciano (Y que tal comunicación sea viable y segura. ¿Puede el joven apaciguar al anciano de forma apropiada, en el contexto de su cultura? Tal vez no, si el anciano se pone bravo). Y ahora, las limitaciones del niño, intelectual, temperamental, socio-estructuralmente o como intérprete o analista cultural y como solucionador de problemas, pueden resultar

fatales. Este escenario revisado, en el que el anciano se molesta, es un encuentro intercultural modelo por otro motivo. Aquí tenemos un ejemplo de un conflicto que es el resultado de una diferencia cultural en la interpretación de significados de un mismo evento por las partes involucradas: el acto inicial de no-comprensión, agudizado por el temor de una posible acusación de disentería. Tales conflictos culturales ocurren ocasionalmente y son los más fáciles de tratar con un análisis cultural no muy profundo sobre las diferencias de etiqueta. Estos son los casos en que la solución es una simple falla en la comunicación. Pero, aunque estos conflictos ocurren, no se les debe tomar como representativos de la mayoría de los conflictos culturales; mucho menos de los conflictos enraizados.

Hay dos razones para ello. Primero, muchos encuentros interculturales tienen lugar en ambientes en el que existe un patrón lingüístico común. Por ejemplo, en el mundo diplomático o en las disputas étnicas dentro de un mismo país. En estos casos, el idioma común puede opacar diferencias culturales o paralingüísticas mucho más profundas. Un idioma común puede hacer que las partes creen que comparten mucho más que el idioma. Segundo, aunque algunas veces las diferencias culturales son la raíz de los conflictos, la cultura siempre influye en lo que las partes entienden por conflicto, en cómo actuar dentro del conflicto y cuáles son sus soluciones. Este es un ejemplo: Si dos partes que hablan idiomas distintos piensan que están compitiendo por la misma torta, pero en realidad lo que una de las partes quiere es una botella de legía, entonces la disputa es sobre la falta de comprensión, y una simple traducción puede resolver el problema de una manera beneficiosa para ambas personas. Pero, si ambas personas quieren la misma torta, entonces una traducción servirá para aclarar el conflicto pero no lo solucionará. Aquí resumimos la posición realista en las relaciones internacionales y la posición materialista de las otras ramas de las ciencias sociales. Pero el conflicto es también sobre por qué ciertos recursos, como las tortas, son valorizados, sobre cómo luchar por tales recursos, cómo hacer para ganar, cómo terminan las luchas y sobre sus costos. Estas parte del conflicto, que siempre

están presentes, son constituidas por la cultura; son la etno-teoría. .???. A nivel de la diplomacia internacional, por ejemplo, Raymond Cohen, ha escrito profusamente sobre los factores culturales que complican las relaciones entre los palestinos y los israelíes. El ha caracterizado las conversaciones egipcio-israelíes como un diálogo de personas sordas, marcadas por un autismo simétrico lleno de incompreensión mutua y costosa. Escribiendo sobre la crisis de los rehenes de 1979-81, William Beeman (1986) subrayó los malentendidos culturales de la percepción norteamericana de cómo se debe ejecutar la política internacional, y cómo estas percepciones contribuyeron a un mal manejo de las crisis y del régimen revolucionario.

En el frente interétnico intranacional, donde se comparte un solo idioma, Thomas Kochman (1981) escribió en un análisis incisivo de las diferencias culturales entre los americanos de ascendencia africana europea en el que subraya la diferencia de valor que se da a la confrontación, el lugar indicado de las emociones en las negociaciones, cómo deben conducirse las relaciones entre los hombres y las mujeres, cuándo una pelea ha comenzado, qué tipos de evidencias son adecuadas para establecer responsabilidad – en fin, cosas de importancia. En este caso, un idioma común sirve para encubrir diferencias profundas de percepción, estilo y valoraciones morales de comportamiento conflictivo.

Una situación similar relata Edward Hall, pionero de la exploración de los encuentros culturales, sobre las relaciones entre los anglos y los hispanos de México. A continuación citamos extensamente para dar una mejor idea del proceso. (1977, p. 157):

En las disputas o desacuerdos entre anglo-americanos, si la ley está de parte de uno y ninguna otra opción ha funcionado, se progresa o avanza por pasos y etapas. Se comienza por insinuaciones sutiles y con

frialdad (pero hay que ser muy correcto); se pasa a mensajes a través de una tercera persona; el próximo paso es la confrontación verbal; se continúa con acción legal y, finalmente, el uso de la fuerza. Los americanos de origen hispano usan otro sistema: primero un período de intensa preocupación...??? y, como hay que evitar la confrontación verbal, se aplica la ley de que “si hubiera encontrado qué decirle no lo hubiera golpeado”. La primera noción de que algo no anda bien es el uso de la fuerza. Para los hispano-americanos la acción o el uso de la fuerza no es un paso en una cadena de eventos, sino una forma de comunicación en sí misma que está diseñada o encaminada a llamar la atención. Es sólo mucho más tarde en dicho proceso cuando se acude a las cortes judiciales.

Por supuesto, cada uno de estos ejemplos a los que hemos aludido aquí son mucho más ricos en aspectos, densos y complejos, que el escenario del hombre mayor, el niño y la turista que sólo habla un idioma. Cada uno de ellos exige o invita a realizar un análisis cultural como elemento clave en la resolución de conflictos o problemas en un marco intercultural.

Resolución de problemas y conflictos en un marco intercultural

Como señalamos al principio de este ensayo, la resolución de conflictos y el “resolver problemas”, en la forma que se usan estos términos en sentido general, no han tratado adecuadamente el aspecto de la cultura. Si se reduce “cultura” al simple significado de “costumbres”, se considera que entonces se puede manejar como parte de la etiqueta o el protocolo. Si se limita o circunscribe a lo relativo al origen étnico, entonces se trata a la cultura como si fuera un simple distintivo, una etiqueta o un nombre que se les da a una gente o, indistintamente, un lugar estratégico para sus negociaciones o regateos con respecto a recursos. En el primer caso, es decir, cuando se la considera como costumbres, se cree que todo lo que se necesita para resolver el problema o conflicto es un intérprete competente y sin problemas (un ‘traductor’ en el sentido más simple posible). En el segundo caso, el de origen étnico, se cree que basta con una orientación o enfoque determinado, pragmático y hasta un

poco cínico, inmerso en realismo político, para esperar que pase toda la retórica y los alardes, **hasta que conflicto ‘madurez’**. Nosotros no compartimos este punto de vista. La cultura es mucho más que costumbres; es un lente, no una etiqueta. Y si se adopta la noción de que la cultura sólo tiene que ver con el origen étnico, o que los conflictos en “realidad” son siempre a propósito de utilidades que se pueden maximizar de la misma manera en todas partes, caemos entonces en el caso de la turista que sólo habla un idioma, que lo primero que piensa es que todo el mundo habla inglés y que, por lo tanto, lo que hay que hacer es repetir la pregunta, sólo que MÁS ALTO, para obtener una respuesta. (Recuerden la metáfora de Raymond Cohen sobre el caso egipcio-israelí: un diálogo de sordos.) Los proponentes o partidarios de la solución de problemas para resolver conflictos tienen otra razón para descartar la cultura. Alegan que la solución de problemas es una área especial que va más allá de la negociación y el regateo, procesos que, en sí mismos, están quizá relacionados con la cultura. Plantean que el proceso de resolver problemas depende de técnicas analíticas que, a fin de cuentas, relegan las diferencias culturales a un nivel trivial - asumiendo, por supuesto, que la gente razona igual en todas partes. Esta es una área profunda que no ha sido completamente explorada, pero hay dos aspectos que merecen que se los enfatice. En primer lugar, debemos examinar con mucho cuidado esas técnicas genéricas para resolver problemas que, se supone, trascienden la cultura. John Burton (1990), por ejemplo, ha escrito extensamente sobre el ‘costing’ (análisis de costo) de conflictos como una de esas técnicas. Quizá es que el análisis de costos no es más que una característica humana ‘genérica’, aunque en realidad parece más apropiada para un *Homo Sapiens* que sea más bien un *Homo Economicus*. Sucede con frecuencia que, de una forma un tanto irreflexiva, nuestro propio concepto de la naturaleza de las personas termina definiendo o determinando la presunta ‘universalidad’ de

nuestras teorías. Pero, por supuesto, esas teorías son producto ellas mismas de nuestra cultura (ver Avruch y Black, 1990). En segundo lugar, debemos examinar también con mucho detenimiento lo que queremos decir con la presunta trascendencia del razonamiento humano sobre la cultura; esta es precisamente el área que no ha sido explorada satisfactoriamente y donde las cosas se complican. Con anterioridad describimos la cultura, además de como lentes y gramática, como la 'lógica' con la que razonamos nuestro paso por el mundo. Y hemos demostrado la existencia de otros lentes, otras gramáticas y otras lógicas. Pero si asumimos que la gente razona igual en todas partes, ¿no existe entonces una sola lógica - y no puede entonces la resolución analítica de problemas utilizar esa lógica? (Esto, por supuesto, hace que nos preguntemos si el análisis de costo es o no parte de la lógica universal.)

El estudio intercultural de la capacidad cognitiva y de la antropología del razonamiento humano (que son los temas en los que hemos adentrado) divergen mucho en cuanto a darnos respuestas simples a estos interrogantes. Pero algunos trabajos recientes sobre etno-lógica (Hamill, 1990) sugieren una posible indicio de las respuestas. Hamill comparó el razonamiento lógico silogístico (categórico) y el razonamiento lógico del cálculo proposicional en un cierto número de marcos culturales. En síntesis, el razonamiento categórico parece ser el mismo (aunque, ni con mucho, como la versión aristoteliana de nuestros libros de texto de lógica) en las diferentes culturas, no así el razonamiento proposicional. De modo que si tomamos la habilidad de 'hacer' un silogismo la condición *sine qua non* del razonamiento, entonces el idioma y la cultura no parecen importar mucho. Las **vistas(?)** para la solución analítica de problemas parecen interminables... ¡o por lo menos aculturales! Pero el razonamiento proposicional (la lógica introducida por Whiteheady Russell en 1910 en su revolucionario *Principia Mathematica*), que utiliza premisas y operadores del campo semántico para crear argumentos, es diferente. 'Los patrones proposicionales varían con el idioma y la cultura, porque los elementos semánticos de los argumentos tienen significados diferentes en marcos distintos. Esas diferencias

semánticas pueden tener fuentes tanto lingüísticas como culturales' (Hamill, 1990, p. 104). Además, todas las lógicas, incluso las categóricas, involucran, en última instancia, la interacción del significado con la estructura lógica para definir la validez o 'verdad'. Hamill (ibid.) también plantea: "El significado no solamente le da estructura a la validez en los patrones del pensamiento humano, sino que también define la verdad. Pero el inventario de planteamientos categóricos verdaderos varía de cultura a cultura. Por lo tanto, es posible que en una cultura un silogismo conduzca a una conclusión válida, mientras en otra resulte falsa. Las premisas son una variable de la cultura en la misma medida que lo son las causas que se le atribuyen a una situación determinada." Por supuesto, una vez que regresamos al concepto de significado, entonces no podemos escapar a la cultura. Más allá de cualquier otra cosa que esto augure para la solución analítica de problemas, no nos parece que sugiera un proceso que sea evidente, 'genérico' sin complicaciones, ni 'divorciado de la cultura'.

Terceras partes y la resolución de conflictos en un marco intercultural: algunas precauciones y perspectivas.

Hay varios escenarios posibles para la participación de terceras partes en encuentros interculturales, y cada uno tiene una dinámica diferente: 1) Las partes en conflicto y el mediador provienen todas de culturas diferentes. 2) Las partes en conflicto son de la misma cultura, no así la tercera parte. 3) Las partes en conflicto vienen de culturas diferentes y el intermediario comparte la cultura de una de ellas.

Comencemos de inmediato por notar las limitaciones de este esquema: la cultura no es, de hecho, una variable unitaria o booleana que una persona 'tiene' o 'no tiene'. Nosotros 'compartimos' la cultura de forma más o menos perfecta con otros; todos controlamos (en el sentido de hablar

un idioma o dialecto) múltiples culturas en varios grados de competencia. Además, este esquema no toma en cuenta en ninguna parte complicaciones reales como el poder o las diferencias en recursos entre las partes en conflicto. Teniendo en mente estas limitaciones, el esquema nos proporciona un punto de partida útil para conceptualizar los diferentes roles que pueden desempeñar terceras partes (mediadores) en la resolución de conflictos en un marco intercultural. De cierta manera, cada escenario exige un compromiso diferente con el análisis cultural por parte del tercer participante como un pre-requisito a cualquier técnica de resolución de conflicto que se utilice. A continuación, para concluir este capítulo, realizamos una discusión preliminar de este punto. En el primer caso, en el que todas las partes son de culturas diferentes, las dimensiones 'inter' culturales son máximas. En este caso el tercer participante debe funcionar como un intérprete en el sentido más amplio de la palabra, traduciendo primero a su propia cultura, después a la cultura principal (la de las partes en conflicto), y de nuevo en sentido contrario. Abundan, sin embargo, áreas opacas que podrían aparecer en lugares sorprendentes: por ejemplo, es probable que las partes en conflicto interpreten algunos de los asuntos más rápido que el mediador (en este caso una de las partes tendrá que hacer una pausa para educar al tercer participante).

A veces (como señala Raymond Cohen en el caso de los egipcios e israelíes) las partes en conflicto pueden tener muy poco en común, además de la noción de que un intermediario es recurso valioso e importante en la resolución de conflictos. En todo caso, aquí los analistas culturales deben funcionar a toda capacidad. En el segundo caso, en el que las partes en conflicto comparten la misma cultura y el tercer participante es de una cultura distinta, vale preguntarse qué tipo de rol la tercera parte debe estar preparada a desempeñar, ya sea el de facilitador, o el papel de proporcionar 'buenos oficios' o una sede neutral. Quizá se escogió al tercer participante porque las partes en conflicto consideran que está dispuesta y es capaz de garantizar o poner en vigor el cumplimiento de los acuerdos que se negocien. Aquí, el tercer participante tiene que tener mucho cuidado de no

interferir para complicar las cosas imponiendo su visión cultural a las partes en pugna. También es preciso que en este caso el mediador ponga especial cuidado en no dejarse engañar o manipular de ninguna manera por las partes en conflicto -por ejemplo, en cuanto a asuntos tales como el cumplimiento de los acuerdos- al menos no sin conocer algo del asunto.

(?) En el caso final, en el que el intermediario comparte su cultura con una de las partes en conflicto, salen a relucir cuestiones relativas al diferencial de poder y a la neutralidad (dependiendo de si el intermediario proviene de la cultura de la parte más fuerte o la más débil). El tercer componente debe preocuparse especialmente de no aceptar como transparentes, o demasiado fácil o rápidamente los puntos de vista de su propio grupo, al tiempo que interpreta de la forma contraria los del otro grupo.

Cada uno de estos casos presenta diferentes problemas para la intervención de un mediador. Cada uno invita la utilización de un grupo de precauciones y, quizá, un sentido diferente de indecisión. En el segundo caso, nos hemos aproximado mucho a decir que cuando el mediador es un extranjero, es decir, proviene de una cultura diferente al de las partes en conflicto, su papel óptimo será ayudar a las partes a encontrar un tercer participante de su propio grupo cultural. En el primer caso, en el que todas las partes provienen de culturas diferentes, es preciso que el intermediario realice un análisis exhaustivo (y probablemente continuo) de las teorías étnicas de las partes en pugna y de sus respectivas prácticas asociadas con el origen étnico. Esto incluye la aceptación de compromiso, con traducciones (donde se requiere extrema cautela debido a errores probables y posiblemente costosos) e interpretaciones (en las que se requiere de cierto nivel de indecisión como parte de una humildad completamente apropiada).

De todas formas, en un mundo en el que los conflictos interculturales con frecuencia resultan en violencia, derramamiento de sangre y sufrimiento, quizá es igualmente importante decir que la precaución e indecisión no deben tomarse como excusas para la falta de acción. El análisis cultural de la resolución de conflictos no está encaminado -como en el caso de algunos estudios culturales académicos- a producir textos para la mera contemplación estética. Por el contrario, el análisis cultural es necesario, y se requiere de debida cautela e indecisión, precisamente porque lo que está en juego en el mundo real es extremadamente importante.

Resumen

Este capítulo es una respuesta a algunas de las suposiciones reduccionistas que parecen predominar actualmente en la práctica de la resolución de conflictos en el marco intercultural. A la más inadecuada de estas suposiciones la hemos llamado 'la noción de la cultura como

etiqueta diferencial' (Avruch y Black, 1991). A partir de un concepto más complejo (denso) de la cultura, argumentamos que la resolución intercultural de conflictos requiere, por parte de los directamente involucrados en el conflicto así como del mediador, un análisis de la disputa que sea en esencia un análisis cultural. Al plantear estos parámetros, le damos especial atención a lo que tal análisis puede o no prometer. Ofrecimos un grupo de metáforas (incluyendo especialmente las de las traducciones e interpretaciones, para vincular el análisis cultural a los contextos de un activista o interventor. Concluimos con un grupo de precauciones para el mediador que pone exceso de celo o compromiso en la resolución de conflictos: un sentido de límites cuyo objetivo es enmarcar el optimismo natural y las posibilidades ilimitadas que caracterizan este campo tan joven.