

Agresividad política y comunicación. Contradicciones, conflictos y conflictividad social en la escen.

Luciano H. Elizalde.

Cita:

Luciano H. Elizalde (2010). *Agresividad política y comunicación. Contradicciones, conflictos y conflictividad social en la escen. V Congreso Latinoamericano de Ciencia Política. Asociación Latinoamericana de Ciencia Política, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-036/667>

Conflictividad y conflictos en el escenario público argentino. Empresas, organizaciones, Estado y vecinos al “borde de un ataque de nervios”

Por Luciano H. Elizalde, Universidad Austral, CONICET, lelizalde@austral.edu.ar

Abstract

El trabajo intenta ser un aporte al estudio y a la gestión del conflicto social desde el punto de vista de la comunicación. Para esto, por un lado, se pretende identificar las formas sociales que adquiere la agresividad que protagonizan diferentes grupos sociales, y que aparecen en el escenario público, y por otro lado, se proponen ciertos modos de pensar el análisis y la gestión de estos conflictos mediatizados en el escenario público. Las formas rituales que usan los actores sociales de presentarse a sí mismos y de presentar el conflicto, son consideradas estrategias de comunicación y de realización del conflicto. Por lo tanto, es necesario saber de antemano, cómo identificarlas y qué tipo de respuestas permiten.

Abstract

The work is intended as a contribution to the study and management of social conflict from the point of view communication. For this, on the one hand, it is intended identify social forms that purchases star aggressiveness that different social groups and appear in the public arena and on the other hand, proposals for certain ways of thinking and analysis management of these conflicts mediated on stage public. Ritual forms used by actors Social introduce themselves and present the conflict, are considered communication strategies and realization of the conflict. Therefore, it is necessary know beforehand, how to identify them and what kind of responses allowed.

1. Introducción

Los cambios en los principios básicos subyacentes que organizan a la cultura política en la Argentina de la última década, por un lado, y la transformación de la estructura técnico-mediática en nuestras sociedades han generado un contexto proclive a la “hiper-actuación” y al sobre-dimensionamiento de los efectos de los comportamientos públicos de los jugadores sociales colectivos (Estado, empresas, organizaciones, grupos sociales). A ningún ciudadano de nuestras democracias, incluso con poca sensibilidad acerca de las formas de expresión y de manifestación de grupos, organizaciones, movimientos sociales, celebridades, etcétera, le deja de llamar la atención las formas de protesta, de reclamo, de expresión, de enfrentamiento que se han ido definiendo a lo largo de los últimos años. De acuerdo con este panorama general, el presente trabajo debería ser considerado como un esfuerzo de construir una hipótesis que en sucesivos intentos debería ser puesto a prueba. Esta hipótesis cuenta con dos partes fundamentales: por un lado, las formas en las que se ritualizan los procesos de actuación y de interacción en el escenario público en situaciones de acometimiento o de agresión entre los jugadores intervinientes (punto 5); por otro, y como intento de una respuesta a las preguntas subyacentes que dejará planteada la primera parte, se expondrán algunas ideas de cómo actuar o gestionar este tipo de expresividad social de alto contenido e intensidad emocional (punto 6).

El proceso de ritualización de los conflictos en el escenario público es considerado en este trabajo como un conjunto de formas estratégicas de comunicación mediatizada. Desde este punto de vista, se avanza en el marco de una teoría del juego centrada en el conflicto tal como Thomas Schelling (1960) lo fue haciendo, pero

interpretada dentro de una concepción sociológica y comunicativa según la perspectiva de los procesos de interacción y de ritualización que considera Erving Goffman (1969, 1970). Ambos autores son fundadores de corrientes teóricas que profundizan el problema del conflicto social —desde el punto de vista macro y micro social, respectivamente— para consolidar teorías, conceptos y categorías que permitan mejorar las explicaciones comunicativas de los procesos de enfrentamiento entre grupos sociales, organizaciones y corporaciones. Esta concepción estratégica, ritualista y comunicativa de los conflictos mediáticos se ha expuesto antes en una teoría de los juegos de cálculo comunicativos (Elizalde, 2009:177 y ss.). Sin embargo, la concepción comunicativa de los conflictos no deja de estar enmarcada en una concepción sociológica específica, es decir, la propia teoría del conflicto social. Para esto se ha tomado la teoría de Charles Tilly (1995, 2005) sobre el manejo de las “oportunidades políticas”, que permite una síntesis de las tradicionales y de las nuevas teorías del conflicto social (Lorenzo Cadarzo, 2001:247). Además, tanto la teoría comunicativa como la teoría sociológica que pretenden dar cuenta de los mecanismos de funcionamiento del conflicto, según el punto de vista de este trabajo, se encuentran interpretadas por la teoría mimética de René Girard. El autor parte de una teoría antropológica de la religión arcaica para tratar el problema del conflicto y de la crisis (2005 [1972]), de tal manera, que observa el proceso de intercambio de mensajes como el resultado de un intercambio mimético casi incontrolado de agresividades, que lleva a los extremos a los participantes (Girard, 2010:91 y ss.).

2. Antecedentes teóricos

En la medida en que, en América Latina, pero sobre todo en la Argentina, el escenario público se ha transformado en un medio de reclamo, de protesta, de mostrar enfrentamientos, de atemorizar al contrario o al observador, es factible considerar al propio proceso de agresividad como un proceso de comunicación.

2.1. Comunicación como mecanismo social

En primer lugar, no se analizará la comunicación como una función diferenciada ni especializada de los medios de comunicación o de los propios jugadores sociales. En realidad, se considerará a la “comunicación” como “mecanismo social” (Elster, 1997:179 y ss.). Que la comunicación sea un mecanismo social implica que es un medio de cambio de percepciones, de significados, de decisiones, de estados emocionales, de orientaciones hacia la acción. La comunicación que los jugadores implicados intentan hacer y que logran o no, en la medida en que tienen que negociar con los medios de comunicación, con periodistas, editores o responsables de la edición de blogs o sitios en Internet, se orienta a construir y proyectar una representación, a establecer relaciones, a generar coordinaciones y/o a implantar un *frame* acerca de una situación, jugador, acción o acontecimiento (Elizalde, 2008: 130-131).

2.2. Jugadores sociales: emisores y receptores, enunciadores y enunciarios, observadores y observados

Segundo, se hará uso de la teoría de la agencia o del agente social (Harré, 1982:133 y ss.; 2009; Moghaddam y otros, 2000; Goffman, 1979; 1993; Elster, 1993, 1997; Axelrod, 2004, Schelling, 1978), sea en su forma de micro-sociología o de teoría de juegos. La teoría de la comunicación como mecanismo social considera que los sujetos de esta comunicación (emisores y receptores, enunciadores y enunciarios,

observadores y observados) deberían ser considerados “jugadores sociales”, es decir, entidades que tienen capacidad de generar una estrategia por medio del auto-control de sus percepciones, decisiones y acciones (agente) pero también, competencias dramáticas, de acción, de relación y de actuación en situaciones socialmente predefinidas (actor) (Elizalde, 2009:155 y ss.)

2.3. *Mensajes como ritualizaciones*

De acuerdo con la idea de comunicación como mecanismo social, los jugadores sociales utilizan acciones y discursos más o menos formalizados o ritualizados para conseguir cambiar una situación, una percepción y una decisión de otros jugadores, es porque participan o tienen que participan de interacciones mediadas y estructuradas según las reglas del escenario público. Esto significa dos cosas: por un lado, las interacciones mediadas muestran sólo un aspecto de la relación entre los jugadores sociales; es decir, mientras que ambos toman posiciones determinadas en el escenario público (EP), sus relaciones e intercambios discursivos en privado o en secreto pueden y suelen ser muy diferentes; por otro lado, los intercambios en el escenario público es posible analizarlos según estructuras de intercambio, o “juegos de cálculo comunicativo”: interacciones regladas según esquemas muy básicos, pero no explicitados, pero que los jugadores aprenden a usar y a responder a ellos en la medida en que tienen mayor experiencia en la entrada y salida del EP. La teoría de Goffman (1969, 1979) sigue siendo significativa al respecto. Pero aparece también la sociología de los rituales de Emile Durkheim (2008), de Víctor Turner (Cfr. Geertz, 1991:70 y ss.) y la concepción que Randall Collins (2009:45 y ss.) toma de Goffman y de Durkheim, pero que también desarrolla Harold Garfinkel (1988; 1996:12 y ss.)

2.4. *El enfrentamiento colectivo como proceso de comunicación*

La definición del problema y la recolección de los datos fueron pensados de acuerdo con un proceso de comunicación en la que los sujetos funcionan como jugadores sociales con intenciones agresivas y sus mensajes son ritualizaciones que apuntan a que otros jugadores, pero también, otros observadores, comprendan que están frente a un reclamo, a un paro, a una pelea, a una situación violenta, etcétera. Esto significa que se interpretó el proceso de comunicación como un mecanismo de generación, desarrollo o estabilización de una interacción agresiva. La comunicación no puede ser confundida con pacificación (Perniola, 2006:49-51). Para realizar el acercamiento entre teoría de la comunicación y teoría del conflicto social se ha utilizado la teoría de las *oportunidades políticas* de Charles Tilly (1995: 132 y ss.; 2005: 13 y ss.). Tilly considera la protesta como “contienda política” (1995:117) y hace hincapié en los “medios” usados por los jugadores para explicar sus cambios y transformaciones. De esta manera, analiza el impacto de las tecnologías de la comunicación para la organización de los movimientos sociales y de sus estrategias de protesta (2005).

2.5. *Estructura del escenario público en situación de conflicto*

En las sociedades democráticas mediatizadas, los jugadores sociales deben exponerse o exponer sus puntos de vista y tratar de generar este consenso a favor y/o disenso en contra. El EP, desde el punto de vista de la comunicación, es una estructura de medios de relación entre jugadores que pretenden realizar sus metas (intereses, objetivos, proyectos) pero que no pueden hacerlo sin dejar de exponerse o de aparecer para buscar apoyo de otros jugadores o la aceptación de los observadores, o para generar el repudio hacia otros jugadores con los que están en litigio. Por

esto, necesitan de consensos, aunque los equilibrios de consensos alcanzados muchas veces no sean suficientes para detener un conflicto o resolver un problema. Según este punto de vista, el modelo estructural de EP (figura 1) está formado por las siguientes categorías: (1) los jugadores implicados directa y explícitamente en una situación de litigio o conflicto (A y B); (2) los jugadores sociales que aparecen como aliados o adversarios de A y de B (A1, A2, An y B1, B2, Bn), (3) la cuestión (X-Y) que se expone en forma de representación simbólica, es decir, de objeto cultural (Fabbri, 1999:45 y ss.), o de texto (Lotman, 1996:80), que en su concepción cognoscitiva se divide en el problema (X) y en la solución (Y) discursiva o comunicativa que proponen los jugadores en forma de “versión” (Harré, 1982:233 y ss.); (4) los observadores o las audiencias (C) que adquieren diferentes “puntos de observación” (Luhmann, 1998:93 y ss; Schelling, 1984), transformándose en grupos de receptores (C1, C2, C3, Cn); (5) por último, los diferentes tipos de medios (D), todos los canales posibles que permiten la expresión, la exhibición, la manipulación o la exposición estratégica de la cuestión (X-Y), pero también de las imágenes de los jugadores (A y B, y sus aliados o adversarios). Las “instituciones” (North, 1993:12 y ss. Williamson, 1989: 19 y ss.; Douglas, 1993), es decir, los principios, los valores y las reglas que regulan y limitan la forma de las relaciones públicas y privadas entre los jugadores (A, B, D) y los observadores (D y C) son centrales para tener un punto de partida a la hora de analizar el EP. Por otro lado, la necesidad de que la cuestión discursivamente expuesta (X-Y) como “problema” (que alguien tiene que resolver o del cual alguien se debería hacer responsable, y por lo tanto, pagar por esto) y como “solución” (explicación, coartada o alternativa para solucionar el problema de acuerdo con un punto de vista) sea expuesta abiertamente ante la “mirada” o el conocimiento de los observadores (C y D), es decir, ante la opinión pública y los medios periodísticos y de comunicación, pone en tela de juicio el funcionamiento del EP y los usos que los jugadores hacen para fines privados, alejados de las instituciones modernas.

Los jugadores necesitan construir una imagen o un “posicionamiento” (Harré y otros, 2009:11 y ss), pero además, tienen que presentar discursivamente la cuestión de acuerdo con su punto de vista (X-Y), ya que son los referentes o los objetos públicos a los que pueden llegar A, B, C y D; cada uno está condicionado para llegar a ellos; las formas que adquieren las “versiones” de X-Y son formas de presentar con mayor o menor capacidad de persuasión un problema, una teoría que muestra errores o soluciones, y los problemas finales sin resolver;

En resumen, el análisis de la agresividad social se realizará sobre la base de que la comunicación realizada por los jugadores sociales es un mecanismo funcional de cambio orientado a múltiples efectos (representaciones, relaciones, coordinaciones, enfoques); que los jugadores sociales tienen capacidades de generación de estrategias y de producción de acciones que no sólo dependen de sus estructuras sociales, sino que son el resultado de sus percepciones y prejuicios o certezas acerca de su propia efectividad y la de sus adversarios o aliados; que las interacciones adquieren formas rituales y que una vez que toman esta modalidad social, son más efectivas comunicativamente; que el proceso de agresividad social en aumento, está sustentado en una red de movimientos sociales, grupos culturales y organizaciones políticas y temáticas, como en los jugadores representativos de los órganos del Estado, de corporaciones privadas y dirigidas a la rentabilidad económica, como por los medios de comunicación; en diferentes contextos, todos consideran a la violencia simbólica desplegada en el EP como un medio relevante para alcanzar sus objetivos, aunque la opinión pública (los observadores C de la estructura del EP) no alcancen en diversas situaciones, llegar a conocer las intenciones del resto de los

jugadores, sepultadas detrás de las estrategias de teatralización y de comunicación de cálculo que despliegan.

3. Problema

Este trabajo pretende alcanzar una mejor explicación del funcionamiento de la dinámica social de la agresividad que aparece mediatizada y que, por lo tanto, utiliza al EP como medio. El problema es parte de un programa de investigación sobre el origen, desarrollo y efectos del EP en la Argentina moderna. El EP se ha transformado en un mecanismo social complejo para alcanzar ciertos objetivos; en el caso de este trabajo, se trata de explicar cómo usan los jugadores sociales el EP y de qué manera es factible pensar en un tratamiento estratégico en relación con su gestión o manejo. En este contexto, se tratará de responder los siguientes interrogantes:

- (1) ¿Qué funciones cumple la agresividad en el escenario público? ¿Qué efectos genera y qué beneficios puede retribuirle a los jugadores sociales?
- (2) ¿Qué estrategias de comunicación utilizan los jugadores sociales en el marco de un conflicto o de una situación de conflictividad en el escenario público para desplegar esta agresividad social?
- (3) ¿De qué modo es posible pensar el manejo racional o sistemático de este tipo de situaciones?

4. Metodología

La estrategia metodológica de este trabajo se definió de acuerdo con los siguientes pasos.

4.1. Definición de los campos semánticos

Se realizó un análisis de los campos semánticos de los términos relacionados con la categoría de “agresión” y de “agresividad”, “conflicto”, de acuerdo con la teoría de la semiótica estructural de Greimas (Greimas y Courtès, 1990).

4.2. Recolección de datos

La recolección de datos fue realizada enteramente con y en Internet. Se recolectaron noticias de acuerdo con los términos “descriptores” definidos en los campos semánticos y de términos derivados: “enfrentamiento”, “pelea”, “disturbio”, “violencia”, “paro”, “huelga”, “toma de edificio”, “marcha”, “manifestación”, “escrache”, etcétera.

El protocolo de búsqueda consta de los siguientes pasos: (1) acceso al buscador “Google”, (2) selección del ítem “Noticias”, (3) selección del ítem “Titulares”, (4) selección del ítem “Argentina”, (4) elección del término descriptor, (5) selección del término “Archivo”, (6) establecimiento de pautas temporales, (7) búsqueda del término.

El proceso de recolección se realizó entre el 1 de marzo y el 30 de abril de 2010. El proceso de búsqueda pretendía obtener datos sobre noticias publicadas en medios argentinos, en idioma español y de sucesos o acontecimientos ocurridos en la Argentina. El rango temporal usado se definió entre el 1 de enero de 2008 y el 31 de

diciembre de 2009. Esto se debió al interés en conocer los últimos años de dinámica política en la Argentina, caracterizada por varios sucesos: el triunfo del partido del ingeniero Mauricio Macri en el gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, definido en el espectro ideológico en un punto de centro-derecha, el conflicto durante el año 2008 entre el sector agropecuario con el gobierno nacional; la ausencia de investigaciones sobre el tema en este período, a contrario de lo que sucede inmediatamente después del año 2001 a raíz de la crisis financiera y política.

En el trabajo de recolección quedó una muestra de 179 noticias, seleccionadas de un universo de 22.287 entradas marcadas en la búsqueda. El trabajo de selección previa se realizó sobre la base del uso de los términos en contextos no relacionados con los objetivos y con el problema de la investigación.

5. El proceso de agresividad pública

5.1. La agresividad como campo semántico

Partir del concepto de “agresividad” en lugar de hacerlo directamente del concepto de “conflicto” o de la categoría de “conflictividad” fue una decisión que estuvo motivada con una intención exploratoria de la investigación sobre situaciones de acometividad dentro del EP. “Acometividad” significa la “propensión a acometer, atacar, embestir”; es decir, “acometer” es una “embestida con ímpetu y ardimiento”, es la acción de “solicitar, pretender algo de alguien, proponérselo, inducirlo a ello” (DRAE). El acometimiento es un tipo de situación y acciones que caracterizan al EP. Por lo general, en el EP, es más común observar una acometida con cierto grado de agresividad, que una discusión o conversación racional y crítica sobre un asunto (Perniola, 2006:50). Y la agresividad se define por una modalidad de acometimiento que realiza el sujeto de la acción. El sujeto que realiza un acto agresivo realiza una acometida contra otro: intenta que el otro cambie en algo, y lo hace utilizando la “falta de respeto, la ofensa, la provocación, el ataque” (DRAE). El campo semántico del término “agresión” y “agresividad” está caracterizado por el rasgo semántico “violencia”. La “violencia” es una acción de “ímpetu y fuerza”, “que se hace bruscamente, con ímpetu e intensidad extraordinaria” (DRAE). Dentro de esta interconexión de campos semánticos (“acometividad”, “agresividad”, “violencia”) se han identificado tres formas sociales según aparecen señaladas en Internet: agresividad social calculada estratégicamente, que se denominará “conflicto social”; segundo, la agresividad social reactiva y espontánea denominada “conflictividad social”, y tercero, las formas sociales del delito y del crimen. Esta tercera forma de uso de la agresividad como medio, no será considerada en el análisis de este trabajo.

5.2. Conflictos sociales: tipos de mensajes que construyen el conflicto como acontecimiento

Los conflictos sociales que aparecen en el escenario público son el resultado de un proceso de constitución social. El conflicto social, en tanto una relación social, implica la correspondencia o la coordinación de acciones con otro grupo, aunque en la mayoría de los casos, con más de una organización o grupo social. Esto significa que es necesario que haya otro jugador social, por lo menos, que perciba en alguien, la intención real de generar un enfrentamiento. Sin poder probar en cada caso si el proceso de construcción social del conflicto era un proceso real o fingido para generar una situación de tensión, es necesario suponer que es tan importante el conflicto como la representación pública del conflicto según la negocian los jugadores, los observadores y los medios (Dayan, 1992; Dayan y Katz, 1995; Luhmann, 2000; Charaudeau, 2003:117 y ss.; Lash, 2005:254 y ss.; Tilly, 2005).

Los grupos sociales más preparados para el conflicto social, manejan muy bien la jerga que les permite darle señales a los periodistas, a la propia gente, a los otros jugadores con los que se enfrenta, a los observadores, sobre cuál es su intención, qué movimientos harán y hacia dónde se dirigen.

5.2.1. Ritualización del conflicto en el escenario público

El conflicto social es un “proceso social”. Esto significa que se construye por medio de una serie de acciones, discursos y términos. Los jugadores implicados tienen, adquieren o desarrollan cierta experiencia para la construcción del conflicto. Esto implica que las audiencias (observadores) y los otros jugadores que definen como “blancos” o receptores de sus mensajes, entiendan que se encuentran dentro de un conflicto o que pueden estarlo en un futuro inmediato. Para comprender el proceso de construcción del conflicto, se han identificado una serie de ritualizaciones usadas por los jugadores para expresar y hacer comprender a otros, que están en situación de agresividad social contenida o desplegada. A continuación se exponen los principales términos usados en español para identificar diferentes momentos del conflicto social.

- (1) “*Malestar de los miembros del grupo*”: se suele utilizar esta forma lingüística para justificar el proceso de acción o el inicio de un “plan de lucha”. Es la manera en que los líderes anuncian que no son ellos sino las bases las que están decididos a actuar.
- (2) “*Estado de alerta*”. Situación de preparación para el conflicto. Es la continuación del estado de asamblea permanente. Se utiliza para anunciar una situación de peligro.
- (3) “*Estado de asamblea*”. Situación anunciada de discusión y de preparación para el conflicto. Es una amenaza. Puede ser el comienzo de un proceso de enfrentamiento.
- (4) “*Estado de alerta y movilización*”. Significa un estadio mayor de conflicto inminente o de acción.
- (5) “*Petitorio*”. Documento escrito resultado de la discusión y del acuerdo dentro del grupo y que tiene como objetivo la presentación de solicitudes, de pedidos, de reclamos a un funcionario o a un político.
- (6) “*Manifestaciones pacíficas*”: expresión colectiva para denunciar, pedir, exigir, discutir con funcionarios, directivos de empresas. Puede ser un modo de expresar la posición que se tiene, para festejar un aniversario (Día de la Lealtad) o para conmemorar la muerte de uno de sus héroes (Che Guevara, por ejemplo).
- (7) “*Manifestaciones violentas*”: mostrar cantidad, enojo, pedido, pero rompiendo vidrieras, objetos públicos (alumbrado, recipientes para la basura, etcétera).
- (8) “*Marchas*”: Caminata desde un lugar fijado previamente hasta otro, manifestaciones de poder, de cantidad, de presencia, de existencia.

- (9) *“Paros” o “huelgas”*: Detención o inacción de actividades laborales o de producción para generar la falta de un servicio o de un producto, para generar ansiedad acerca del tiempo que se reclama determinado producto o servicio que es reclamado por un grupo social.
- (10) *“Piquetes” y “bloqueos”*: presionar con el desorden, por la imagen generada por los medios de comunicación, pero también el corte de suministro de algún producto o servicio que es necesitado y reclamado por diferentes grupos sociales. Estos servicios o productos pueden ser desde alimentos, hasta atención sanitaria o educativa.
- (11) *“Toma de edificios”*: control de un edificio estatal o privado como forma de presión mediática y de generación de una representación de desorden y de falta de control por parte del responsable.
- (12) *“Huelga de hambre”*: presión simbólica y de responsabilidad sobre la salud y la vida de las personas que dejan de comer; traslado de una imagen de falta de responsabilidad y de sensibilidad sobre los que se están negando a comer.
- (13) *“Escraches”*: manifestación o marcha hasta la casa o lugar de trabajo de cierto funcionario, empresario o político para humillarlo y para atacar su figura personal; es un típico ritual de desdén o de descrédito por algo que la persona es, dijo o ha realizado.
- (14) *“Boicot”*: llamado a coordinar una acción de omisión sobre alguien o algo, sobre todo, sobre algún bien de consumo; se transforma en una presión económica para aquel que debe obtener ganancias de cierta venta o que debe mantener cierta relación social; puede ser un proceso de corte de relacionamiento (dejar de enviar a los hijos a la escuela hasta que no cambie un directivo).
- (15) *Rituales pacíficos: “sentadas”, “abrazos”, “marchas del silencio”*: grupo de personas que se “sientan a esperar”, “se abrazan en confraternidad”, o caminan sin poder decir nada. Todas son expresiones simbólicas para generar expresión dramática y ser incluido en la agenda mediática.
- (16) *Carteles de vía pública*: mensajes que expresan posiciones discursivas que necesitan hacerse públicas (ejemplo, enfrentamiento entre sindicalistas de colectivos y de taxis).
- (17) *Panfletos*. Medio de expresión usado dentro de una situación de manifestación, de un acto, de una marcha, de un corte o bloqueo. Es un medio muy práctico de fijar una posición o una identidad colectiva dentro de un proceso de conflicto programado.
- (18) *Comunicados públicos*. Discursos y pronunciamientos realizados a los medios de prensa para que repercuta en públicos que no llegan directamente hasta el lugar de

- (19) *“Acto”*. Evento organizado como acontecimiento mediático o acontecimiento social. Se invita a participar, hay oradores y se expone una posición que enfrenta a otra.
- (20) *“Pelea violenta” o “incidente”*. Situación preparada o que se sale de control dentro de un conflicto programado. Puede ser provocado o por azar; es un medio que puede ser usado sistemáticamente o no, pero que no representa el centro de la estrategia del grupo; suele ser el resultado de una discusión o de un encuentro fortuito.
- (21) *“Enfrentamiento”*: intercambio violento generado como práctica sistemática y no como una pelea ocasional. Las descripciones identifican armas (de fuego y blancas), bombas molotov y palos.
- (22) *“Atentado”*: sobre todo en relación con los gremios, existen atentados contra la vida o la seguridad de integrantes de los grupos enfrentados; esto no se corresponde con una pelea, sino con un plan pensado para hacer desaparecer a alguien, para asustarlo o para asustar a alguien de su entorno.

En definitiva, el proceso de ritualización del conflicto está dirigido a comunicar a otros jugadores y/o a otros observadores de modo calculado y estratégico, en qué situación se encuentran los implicados, cómo se debería reaccionar y qué grado de preparación es necesario tener para tomar una decisión que resuelva el problema. De acuerdo con la teoría de Harré y Moghaddam (2009:8 y ss) los jugadores intentan posicionarse; sin embargo, el posicionamiento es un recurso o un medio dentro de los procesos de agresividad dirigida. Podría ser de otro modo, pero según el resultado de la observación, los jugadores usan el EP para posicionarse y así conseguir un fin, interés u objetivo. La ritualización del mensaje de la amenaza es uno de los recursos más comunes y eficaces. El intento de ganar cierto recurso o de causar cierto daño para ganar el recurso en cuestión, necesita de la exposición ritualizada, por lo menos, en ciertas situaciones. Excepcionalmente, el daño se transforma en un fin. Casi siempre las amenazas al daño (económico, de reputación, legal, psicológico, social) y, en caso del enfrentamiento, el daño mismo, funcionan como medios para cambiar la decisión del agente o el punto de vista del observador. La diferencia con la conflictividad espontánea o menos organizada está corroborada en esta serie de acciones ritualizadas y de mensajes que se pueden leer como una manera de comprender la gramática del conflicto y las intenciones de los líderes de cada grupo u organización.

5.3. Conflictividad social colectiva

Se denomina “conflictividad” a la agresividad social colectiva canalizada de manera menos programada y sistematizada. Surge del descontrol o del enojo, o del cálculo pero sin otro objetivo que el de satisfacer la necesidad de catarsis personal o grupal, como también la necesidad de resolver una injusticia por propia mano. La conflictividad se ha encontrado relacionada a tres contextos de activación: aparece como medio para el control de ciertos “territorios”, de “lugares” o de “situaciones” (Goffman, 1979:29 y ss.), por el mantenimiento o ritualización de un “estilo” (Hebdige, 2004:129 y ss.), que en definitiva, en el sentido de Rom Harré, es el proceso mismo de posicionamiento (Hebdige), o por la necesidad de catarsis emocional o de enojo o ira a raíz de algún acontecimiento anterior. Aunque, el

gatillo de estos enfrentamientos suele ser el contacto en un mismo “territorio”: un lugar público, una escuela, un barrio, una fiesta, etcétera, pero también la necesidad de reasegurarse su identidad y su lugar cultural.

Por otro lado, los movimientos migratorios que transforman los lugares compartidos y las situaciones comunes suelen ser condiciones para que personas dentro de diferentes grupos sociales sean protagonistas de “peleas” más o menos violentas, o de vandalismo, de críticas injuriosas colectivas a alguien. Este es un tipo de agresividad social que está muy cerca de la criminalidad para la sociedad actual.

5.3.1. La identidad y el “posicionamiento” como motivo “porque” y motivo “para”

A diferencia de los conflictos sociales, los procesos de conflictividad espontánea tienen algún grado menor de ritualización mediática. En el marco, de los procesos de conflictividad social, los mensajes rituales se dirigen a la identificación grupal o al posicionamiento colectivo como estrategia directa. Mientras que en el conflicto, el posicionamiento suele ser siempre un medio (muy pocas veces un fin), en la conflictividad social, el posicionamiento es siempre un fin en sí mismo.

Dos términos señalan la referenciación a acontecimientos de conflictividad: el término “pelea” y término “enfrentamiento”. Fueron usados como descriptores y como categorías de búsqueda; y sólo se seleccionaron los acontecimientos que eran señalados por estas palabras de modo literal, como el nombre de una situación en la que se presentan por lo menos un grupo social enfrentando a una persona, otro grupo o a una organización. Se descartaron todas las noticias en las que la palabra “pelea” estaba usada en sentido metafórico (“Pelea entre el Ministerio de Economía y el de Obras Públicas”, por ejemplo).

1. *Grupos de compañeros de escuela que pelean entre sí, usando los puños o armas blancas; grupos en contra de una persona o de otro grupo.* En este tipo de peleas físicas sueñen quedar implicados aquellos que cumplen funciones de autoridades de la escuela, pero también, puede ser que esté implicado un juez, un fiscal, la policía, y si el espacio urbano es suficientemente pequeño (un pueblo, por ejemplo), es posible que el mismo intendente o el consejo deliberante participen en el problema o se les atribuya cierta responsabilidad por omisión.
2. *Enfrentamientos entre alumnos de escuelas diferentes o entre grupos diferentes de la misma escuela.* Situación similar a la anterior. Suelen escalar hacia enfrentamientos callejeros con más violencia.
3. *Grupos de deportistas* (rugby, fútbol, boxeo, etcétera) que se encuentran en lugares de entretenimiento nocturno y que se enfrentan con otros grupos.
4. *Bandas de un barrio* que pretenden controlar un territorio y se enfrentan a golpes, con armas blancas o de fuego.
5. *Grupos de amigos* que se forman alrededor de las salidas nocturnas: boliches, bailantas y bares, y se enfrentan con otros motivados por ofensas y ataques verbales.
6. *Grupos de vecinos enfrentados* por ofensas, por acciones delictivas, por escándalos sexuales.

7. *Enfrentamiento entre “tribus”* o grupos culturales (floggers, quarteteros; emos y flogges, raperos, cumbieros).
8. *Peleas entre delegados de manzanas*: en algunos barrios o villas existen delegados políticos, “punteros”, que tratan de llevar más gente a actos políticos o a piquetes; las peleas son por planes sociales, trabajo, cajas de comida.
9. *Inmigrados al barrio o a la villa*, grupos de personas que llegan de las provincias y que se instalan a vivir en la villa, construyen casas de material (de uno o de dos pisos); generan condiciones para peleas y problemas en la medida en que compiten con otros grupos ya instalados por planes sociales, lugares para vivir, comida en los comedores, cajas de comida, dinero para ir a piquetes, materiales para construir viviendas, etcétera.
10. *Enojo popular*, linchamientos o ataques a comisarías, municipios, oficinas estatales: puede estar motivado en un asesinato no aclarado, por una violación o por la falta de responsabilidad de un funcionario público ante este tipo de hecho grave.
11. *Pueblada* o acción colectiva de descontrol de un grupo muy grande de personas. Se puede considerar una versión aumentada en cantidad del enojo popular.
12. *Bandas criminales* que se enfrentan con efectos sobre la población neutral, suele estar motivado por el control de un “territorio de trabajo”.

6. Gestionar la respuesta: cómo prepararse ante la agresividad pública

Tanto para políticos, como para funcionarios, pero también para directores de compañías privadas o para directivos de organizaciones sociales que no utilizan como medio el conflicto ni tienen como finalidad la conflictividad, la agresividad social se transforma en un problema de gestión. Como dilema para gestionar, la agresividad expresada en forma de conflicto y de conflictividad, necesita de un marco conceptual que permita hacer ciertas preguntas sistemáticas para conseguir algunas respuestas claras. A continuación se esquematizarán ambos aspectos del enfoque de gestión de la agresividad social.

6.1. Definición de los intereses, de los objetivos estratégicos y de los medios que los jugadores sociales persiguen y usan.

La primera cuestión a determinar a la hora de tratar sobre las decisiones de los asuntos públicos especiales como son los conflictos o la conflictividad, que implican a una o a más de una organización, grupo o persona, es saber cuáles son las “metas”. Esto implica pensar en los “intereses” (deseos y necesidades permanentes) y en los “objetivos”, o sea, los proyectos, los programas de acción, que tienen los implicados. La determinación de un “propósito” o de una “meta” permitirá definir qué es necesario para conseguirla y llevarla adelante.

Por otro lado, hay que ser realista acerca de los “medios” (financieros, humanos, jurídicos, tecnológicos, de conocimiento) que están dispuestos o tienen voluntad de utilizar los jugadores implicados. Esto cierra el análisis de los jugadores sociales de modo independiente. Para hacerlo es necesario saber algo de la historia de cada uno

de los jugadores implicados, en tanto, en sucesos anteriores se puede observar patrones de decisión, de orientaciones según intereses y objetivos, utilizando ciertos medios en determinadas circunstancias.

6.2. *Matrices de interdependencia*

Desde el punto de vista sociológico, el análisis individual de las estrategias es una operación incompleta. Los fines y los medios de los jugadores sociales sólo pueden comprenderse si están unos relacionados con otros. Por lo tanto, es necesario crear una matriz de interdependencia que permita transformar a los fines y a los medios en “recursos” y en “demandas”, y en “valores” y en “reglas” (instituciones) que permiten las relaciones sociales. Los “recursos” son los medios que se tienen y las “demandas” son los recursos que los jugadores no tienen y que, sin embargo, necesitan para alcanzar ciertos fines.

La dinámica que adquieren estas relaciones entre los jugadores sociales de un campo de actuación político, económico o cultural, permite tener una idea aproximada de las dependencias o de las independencias que tiene cada uno de los participantes. Si bien esto no alcanza para saber exactamente el poder que desplegará cierto jugador social en una controversia, sirve en cambio para pensar en cuál es el punto de partida de alguien en el marco de un conflicto.

La matriz REDE (figura 2) está sustentada en la teoría social del poder de Norbert Elias y Pierre Bourdieu. Desde el punto de vista de Elias (1995:134 y ss; 1996), el poder funciona como “figuraciones” o “procesos” dinámicos de equilibrio de interdependencias. Los niveles diferentes en las estructuras de poder en las que los jugadores sociales participan, implica una teoría del poder social en equilibrios cambiantes de modo constante. Además, Pierre Bourdieu (1983:34 y ss.; 1997:23 y ss.) ha realizado un aporte con su noción de “campo”, El “campo” está organizado con una lógica cercana a la lógica del “mercado”: los jugadores tienen demandas de objetos o recursos escasos. Esto implica que deban desarrollar ciertas estrategias para conseguirlos.

Por otro lado, la interdependencia y su importancia en las relaciones sociales objetivas, necesita del “cemento” social de las instituciones y de la moralidad social (matriz VI, figura 3). Para terminar de comprender las relaciones de interdependencias es necesario tener un panorama de los valores y de las reglas compartidas, tanto por jugadores sociales como por los observadores del EP. Con esta información, es factible partir de una idea más o menos realista de las relaciones de poder. Sólo por medio de la doble interdependencia de recursos y de reglas es posible partir de un punto de vista realista a la hora de pensar el manejo de la conflictividad y de los conflictos sociales. La base social de la agresividad en el EP (pero también de la que no aparece en él) se encuentra en la estructura social (Merton, 1992: 721 y ss.).

6.3. *Matriz de problemas y soluciones*

El análisis de las relaciones de poder fáctico y moral deja abierta el aspecto comunicativo que podrá usar cierto jugador con el que se está planteando el conflicto. Este eje comunicativo se encuentra definido de un modo estructural en la exposición (explícita e implícita) del “problema” y de la “solución” (figura 4) al problema realizada por cada jugador (y que será parte de la versión que sustente). Para preparar el camino de entrada al EP y el discurso o posición pública, es necesario conocer la relación entre problemas y soluciones de cada uno y de todos los jugadores del campo de actuación.

6.4. *Matriz IDP (índice de desempeño público)*

Antes de pasar a preparar la posición pública propia y después de haber analizado la estrategia individual de cada jugador, el poder relativo, su estructura moral y la forma de salir al EP en términos de problema y de solución “teórica” del problema, es conveniente saber desde dónde se parte y hacia dónde se pretende ir en términos de “ubicación” en el campo del EP (figura 5). El eje de la “autonomía” marca el control genuino que cada uno tiene hacia la cuestión (X-Y): en qué medida es un objeto privado o está considerado como algo público, y qué recursos se controlan para gestionarlo. En el eje de la “aceptación” se evalúa en qué medida cada jugador será potencialmente aceptado o rechazado de acuerdo con valores y reglas respetas o no, y que generan, por ende, identificación o críticas. Al juntar ambos ejes, deja planteada la situación de partida de una cierta capacidad de salir al EP.

6.5. *En búsqueda de una posición pública y de un posicionamiento*

Una posición pública estratégicamente pensada podría contener cuatro tipos diferentes de mensajes (figura 6). Todos deberían estar alineados para formar de modo coherente la posición o el posicionamiento público buscado después de los análisis anteriores. En primer lugar es necesario pensar en el “marco” o “enfoque” que sería necesario expresar y comunicar, dentro del cual deberían encajar el resto de los mensajes (Schütz, 1974:45 y ss; Bateson, 1991: 208 y ss.; Goffman, 1986:23 y ss; 58; 123 y ss. Lakoff, 2007; Sádaba, 2008: 57 y ss.). El *frame* debería ser el primer mensaje pensado y diseñado. En segundo término, es necesario preparar una “versión” narrativa de los hechos y de la participación de los jugadores en los hechos (Burke, 1972:55 y ss; Harré, 1982:99). La versión no sólo es una historia de los hechos, sino la implicación de cada jugador y observador en los acontecimientos, acciones y hechos que resultan. En tercer término, hay que programar una serie de actividades que deben ser analizadas como “actos sociales” (Goffman, 1979; Collins; 2009:58 y ss), es decir, como acciones que cambian el mundo o el ámbito de actuación, pero en la medida en que dan significados a la realidad. Los actos deben ser coherentes con la versión, y ambos deberían poder incluirse —lógica y semánticamente— dentro del *frame*. Finalmente, el último tipo de mensaje se orienta a establecer relaciones impersonales: son señales de coordinación, que tienen una producción más o menos sistémica, inconsciente y automática (Luhmann; 156; 189 y ss.). Cada uno de estos mensajes pretende conseguir un tipo de validez comunicativa, y juntos, pretenden hacer coherente el posicionamiento de un jugador social.

7. Conclusiones

En primer lugar, según lo descubierto en el trabajo de campo, aparecen con bastante claridad las diferencias entre las dos formas de agresividad social: los “conflictos sociales” y los procesos de “conflictividad social”. Mientras que los primeros son pensados por sus agentes con antelación (según lo muestra el tipo de mensajes y de escalada de acciones), son estratégicamente concebidos y presentados o expresados para la construcción pública de un acontecimiento que generaría cierta rentabilidad política o social, las formas de agresividad definidas como “conflictividad social” aparecen en el escenario público de manera más desordenada, representando aspectos más relacionados con la táctica y menos con la estrategia de los grupos sociales, y orientadas casi exclusivamente hacia la definición de una identidad colectiva y del cuidado de un cierto “territorio” o espacio social. Según la etología social sobre la que trabaja Erving Goffman, el problema de la definición y cuidado del “territorio” como medio de interacción y de dominio de cierta persona o grupo social, es una de las metas o temas más relevantes que activan los comportamientos

agresivos. Por otro lado, volviendo a los “conflictos sociales”, los diferentes mensajes ritualizados o formalizados son muy bien comprendidos por los grupos sociales, por las organizaciones sociales y por los medios periodísticos. Los términos usados para marcar o indicar ciertas expectativas, para meta-comunicar acerca de las situaciones que se están construyendo y sobre modo en que pueden evolucionar, son formas comunicativas semejantes a las que se utilizan en las comunicaciones diplomáticas entre Estados (Duroselle, 2000:123 y ss.; Kissinger, 2004). El desarrollo de un código social y cultural institucionalizado para modelar el enfrentamiento social es lo que aparece en la expresividad dramática de las noticias y notificaciones de conflictos.

En segundo término, es necesario relacionar la diferencia de estas dos formas de agresividad social urbana con quiénes tienen que tomar decisiones en el marco de la gestión gubernamental. Funcionarios y políticos de gobiernos deciden y actúan normalmente en el contexto de este tipo de manifestaciones agresivas. El control de los efectos más negativos de estas formas de expresión y de enfrentamiento implica comprender la estructura de mecanismos de funcionamiento. Y una parte central de estos mecanismos son las formas ritualizadas de mensajes que intercambian, expresan, producen y amplifican los diferentes grupos implicados, usando diferentes variedades de medios y de modalidades de comunicación. Por esto es necesario partir de una concepción estratégica en la que se intente llegar a saber cuáles son los intereses y metas de los jugadores implicados, qué relaciones objetivas nos acercan y nos alejan de ellos, para luego plantearse las variables relativas a la aparición y al intento de posicionamiento (la exposición de una versión de “problema-solución”, la capacidad de cada uno de desempeñarse en el escenario público y el diseño delicado o muy detallado de los diferentes tipos de mensajes que definen una posición pública). La creencia en la necesidad de una “gestión fina” de la comunicación dentro del escenario público está fundamentada en la corroboración de que el tiempo de organización y de reflexión que tienen los grupos y las organizaciones sociales que aparecen compitiendo por discursos, posiciones y atención pública, les resulta más provechoso del que tienen los funcionarios de organismos de Estado, los políticos o los directivos de compañías para prepararse adecuadamente a los fines de competir por alguno de estos objetivos.

Finalmente, desde una concepción filosófica, se podría afirmar con cierta seguridad que las situaciones de agresividad pública no sólo son comunes en las sociedades democráticas actuales, sino que se han estado legitimando a medida de que los paradigmas y modelos políticos y culturales de los movimientos y de los grupos sociales —jugadores que no se encuentran en el Estado ni que son partes de la estructura de la empresa capitalista— funcionan como justificaciones y autojustificaciones de este tipo de comportamiento. Por otro lado, es común que la teoría social también legitime este tipo de comportamiento ritualizado dirigido a la activación del conflicto. No es algo nuevo “la adulación, bajo formas de crítica, de la sociedad actual, ese objeto que a la vez actúa como posible cliente” (Sloterdijk, 2005:10-11). Desde otro punto de vista más positivo, la agresividad canalizada en el escenario público, puede ser suplementaria de una agresividad silenciosa u orientada a la anulación física del contrincante, cosa que es evidentemente peor. Sin embargo, esta forma de agresividad simbólica (psicológica y cultural) no deja de tener efectos personales, corporativos o grupales para los implicados. Los efectos perniciosos de la agresividad colectiva o de los conflictos dirigidos es la preocupación fundamental de las reflexiones de René Girard acerca del modo en que por siglos, los seres humanos han usado la lógica jurídico-religiosa para elegir culpable a alguien, juzgarlo colectivamente, de tal manera de producir un efecto de catarsis emocional

colectiva, pero sin llegar a las causas reales del problema, de la crisis o de la catástrofe. Pero más allá de ciertos efectos menos costosos de este escenario público postmoderno, sería conveniente no olvidar la tremenda ambigüedad que presenta la actual situación, ya que “mientras no se haga un análisis radical de ese funcionamiento del espacio público, la democracia seguirá siendo un concepto vacío”. Y la importancia del escenario público en la democracia se dibuja claramente cuando sabemos que “nos hemos convertido en gladiadores a pesar de nosotros mismos” como dice Peter Sloterdijk (Finkielkraut y Sloterdijk, 2008:66), o cuando que damos atrapados en situaciones en las que este escenario público se convierte en un pseudo sistema judicial, que en lugar de poner pruebas a disposición del jurado o del juez, intenta que la víctima confiese y reconozca su culpabilidad, o abandone el campo rendida por las presiones angustiantes y los ataques insoportables (Girard, 2002: 139). Según esta perspectiva filosófica, que además coincide con los datos hallados y con el análisis previo, la teoría social debería transformarse en un calmante aplicado a los propios jugadores sociales (que además son lectores de teoría) de tal forma que colabore en frenar la escalada de los extremos que tiene como resultado un proceso de irritación social, de enojo y de encadenamiento de reacciones violentas que sólo logran que cada adversario se parezca cada vez más al otro (Girard, 2010: 34), produciendo así un movimiento regresivo hasta momentos primitivos de la vida social de los seres humanos.

8. Bibliografía

Axelrod, R. (2004) *La complejidad de la cooperación. Modelos de cooperación y colaboración basados en agentes*. Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica, (1997).

Bateson, G. (1991). “Una teoría del juego y de la fantasía”, en *Pasos hacia una ecología de la mente. Una aproximación revolucionaria a la autocomprensión del hombre*. Buenos Aires, Editorial Planeta-Carlos Lohle, (1972), pp. 205-222.

Bourdieu, P. (1983). “Campo intelectual, campo de poder y habitus de clase”, en *Campo del poder y campo intelectual*. Buenos Aires, Folios Ediciones, (edición en francés, 1971), pp. 9-35.

Bourdieu, P. (1997). *Capital cultural, escuela y espacio social*. México, Siglo Veintiuno Editores.

Bourdieu, P. (1991). *Sentido práctico*. Madrid, Taurus Ediciones, (edición en francés, 1980).

Burke, K. (1972). *Dramatism and Development*. Barre, MA: Clark University Press.

Charaudeau, P. (2003). *El discurso de la información. La construcción del espejo social*. Buenos Aires, Gedisa Editorial.

Collins, R. (2009). *Perspectiva sociológica. Una introducción a la sociología no obvia*. Bernal, Universidad Nacional de Quilmes, (primera edición en inglés, 1982).

- Dayan, D. (1992). "Televisión interruptiva: entre espectáculo y comunicación", en Ferry, J-M, y Wolton, D. *El nuevo espacio público*, Gedisa, Barcelona, pp. 158-176.
- Dayan, D. y E. Katz (1995). *La historia en directo. La retransmisión televisiva de los acontecimientos*, Barcelona, Gustavo Gilli Editores, pp. 151-173.
- DRAE, *Diccionario de la Real Academia Española*, Vigésima Segunda Edición, última consulta: 13 de mayo de 2010, <http://www.rae.es/rae.html>
- Douglas, M. (1993) *Cómo piensan las instituciones*. Madrid, Alianza Editorial.
- Durkheim, E. (2008). *Las formas elementales de la vida religiosa*. Madrid, Alianza Editorial, (edición en español, 1993).
- Duroselle, J-B. (2000). *Todo imperio perecerá. Teoría sobre las relaciones internacionales*. México, Fondo de Cultura Económica.
- Elias, N. (1995). *Sociología fundamental*. Barcelona, Editorial Gedisa.
- Elias, N. (1996). *La sociedad cortesana*. México, Fondo de Cultura Económica, (edición en alemán, 1966).
- Elizalde, L. H. (2008). "Lo público y lo privado como problema pre-político. Un análisis desde la sociología de la comunicación", en *Doxa comunicación. Revista interdisciplinar de estudios de comunicación y ciencias sociales*, noviembre 2008, N° 7, pp. 127-154.
- Elizalde, L. H. (2009). *Gestión de la comunicación pública. Empresas, grupos e instituciones en el escenario público*. Barcelona, Editorial Bosch.
- Elster, J. (1993). *Tuercas y Tornillos. Una introducción a los conceptos básicos de las ciencias sociales*, Barcelona, Gedisa, 1993 (1989).
- Elster, J. (1997). *Egonomics. Análisis de la interacción entre racionalidad, emoción, preferencias y normas sociales en la economía de la acción individual y sus desviaciones*. Barcelona, Editorial Gedisa, (inglés, 1997).
- Fabbri, P (1999). *El giro semiótico*. Barcelona, Editorial Gedisa, (1998).
- Garfinkel, H. (1988). "Evidence for locally Produced, Naturally Accountable Phenomena of Order, Logic, Reason, Meaning, Method, etc. In and as of Essential Quiddity of Immortal Ordinary Society, (I of IV): an Announcement of Studies", in *Sociological Theory*, Vol. 6, N°1 (Spring, 1988), pp. 103-109.
- Garfinkel, H. (1996). "Ethnomethodology's Program", in *Social Psychology Quarterly*, Vol. 59, N° 1, (Mar., 1996), pp. 5-21.
- Geertz, C. (1991). "La refiguración del pensamiento social", en C. Geertz, J. Clifford y otros, *El surgimiento de la antropología posmoderna*. Barcelona, Editorial Gedisa, 1991, pp. 63-77.

- Girard, R. (2005) *La violencia y lo sagrado*. Barcelona, Editorial Anagrama, (francés, 1972).
- Girard, R. (2002). *La ruta antigua de los hombres perversos*. Barcelona, Editorial Anagrama, (1985).
- Girard, R. (2010) *Clausewitz en los extremos. Política guerra y Apocalipsis*. Madrid, Katz editores.
- Goffman, E. (1993). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires, Amorrortu editores, (1959).
- Goffman, E. (1969). *Strategic Interaction*. New York, Ballantine Books.
- Goffman, E. (1970). *Rituales de interacción*. Buenos Aires, Editorial Tiempo Contemporáneo.
- Goffman, E. (1979). *Relaciones en público. Micro-estudios del orden público*. Madrid, Alianza Editorial, 1971 (inglés).
- Goffman, E. (1986). *Frame Analysis An essay on the Organization of Experience*. Northeastern University Press edition, New York, (1976).
- Greimas, A. J. Courtés, J. (1990). *Semiótica. Diccionario razonado de la teoría del lenguaje*. Madrid, Editorial Gredos.
- Harré, R. (1982). *El ser social. Una teoría para la psicología social*. Madrid, Alianza Editorial, (edición en inglés 1979).
- Harré, R.; Moghaddam, F.M.; Cairnie, T. P.; Rothbart, D.; Sabat, S. R. (2009). "Recent Advances in Positioning Theory", in *Theory & Psychology*, Vol. 19 (1): 5-31.
- Hebdige, D. (2004). *Subcultura. El significado del estilo*. Barcelona, Editorial Paidós. (1979).
- Kissinger, H. (2004). *La Diplomacia*. México, Fondo de Cultura Económica.
- Lakoff, G. (2007). *No pienses en un elefante. Lenguaje y debate político*. Madrid, Editorial Complutense, (edición en inglés, 2004).
- Lorenzo Cadarso, P.L. (2001) "Principales teorías sobre el conflicto social", *Norba 15, Revista de Historia*, pp. 237-254.
- Lash, S. (2005). *Crítica de la información*. Buenos Aires, Amorrortu editores, (edición en inglés, 2002).
- Lotman, I. M. (1996). "Semiótica de la cultura y el concepto de texto", en *La semiosfera. Semiótica de la cultura y del texto. I*. Valencia, Editorial Cátedra-Universidad de Valencia, pp. 77-92.
- Luhmann, N. (1997) *Sistemas sociales. Lineamientos para una teoría general*. México, Anthropos/Universidad Iberoamericana.

- Luhmann, N. (1998). *Complejidad y modernidad. De la unidad a la diferencia*. Madrid, Editorial Trotta.
- Luhmann, N. (2000). *La realidad de los medios de masas*. Barcelona, Universidad Iberoamericana.
- Merton, R. (1992). "El análisis estructural en sociología", en *Teoría y estructura social*. México, Fondo de Cultura Económica, pp. 714-740.
- Moghaddam, Fathali M.; Slocum, Nikki R.; Finkel, Norman; Mor, Tzili; Harré, Rom. (2000). "Toward a Cultural Theory of Duties", in *Culture & Psychology*, Vol. 6(3): 275-302.
- North, D. (1993). *Instituciones, cambio institucional y desempeño económico*. México, Fondo de Cultura Económica, (1990).
- Perniola, M. (2006). *Contra la comunicación*. Buenos Aires, Amorrortu editores.
- Sábada, T. (2008). *Framing: el encuadre de las noticias. El binomio terrorismo-medios*. Buenos Aires, La Crujía ediciones.
- Schelling, Th. C. (1960) *The Strategy of Conflict*. Cambridge, Harvard University.
- Schelling, Th. C. (1978) *Micromotives and Macrobehavior*. New York London: W.W. Norton & Company.
- Schelling, Th. C. (1984). "Self-Command in Practice, in Policy, and in a Theory of Rational Choice", in *The American Economics Review*, Vol. 74, Issue 2, Papers and Proceedings of the Ninetieth Annual Meeting Of the American Economic Association (May, 1984), 1-11.
- Schütz, A. (1974). "Las dimensiones del mundo social", en *Estudios sobre teoría social*. Buenos Aires, Amorrortu editores, pp. 32-69.
- Sloterdijk, P. (2005). *El desprecio de las masas. Ensayo sobre las luchas culturales de la sociedad moderna*. Valencia, Pre-Textos.
- Sloterdijk, P. y A. Finkielkraut. (2008). *Los latidos del mundo. Diálogo*. Buenos Aires, Amorrortu editores.
- Tilly, Ch. (1995). "Reflexiones sobre la lucha popular en Gran Bretaña, 1758-1834", en *Política y Sociedad*, Vol. 18, pp. 115-147.
- Tilly, Ch. (2005): "Los movimientos sociales entran en el siglo veintiuno", en *Política y Sociedad*, Vol. 42, Núm, 2: 11-35.
- Williamson, O. (1989) *Las instituciones económicas del capitalismo*. México, Fondo de Cultura Económica.

FIGURAS

Figura 1: estructura del escenario público (EP)

ESTRUCTURA DEL ESCENARIO PÚBLICO

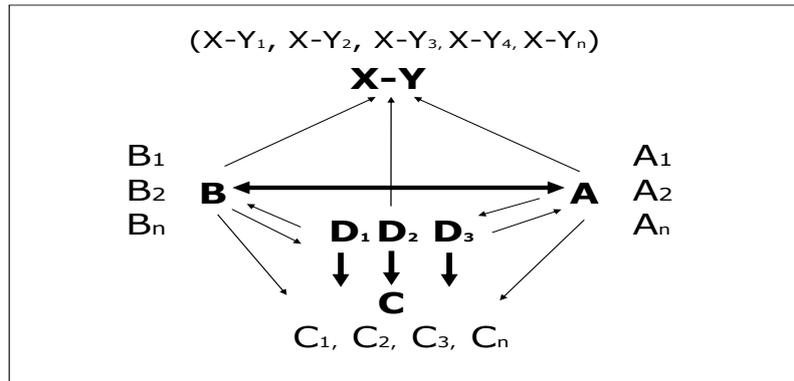


Figura 2: análisis de interdependencias fácticas

Matriz REDE

	Jugador 1	Jugador 2	Jugador 3	Jugador 4
Recursos				
Demandas				

Figura 3: análisis de interdependencias morales

Matriz VI

	Jugador 1	Jugador 2	Jugador 3	Jugador 4
Valores				
Instituciones				

Figura 4: análisis de “problemas” y “soluciones”

Matriz P/S

	Nosotros	Jugador 1	Jugador 2	Jugador 3
Problemas				
Soluciones				

Figura 5: posición en el EP

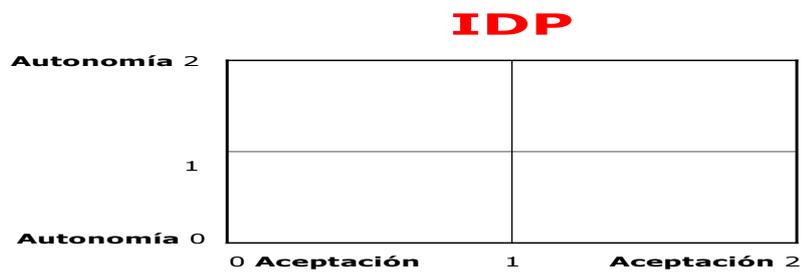


Figura 6: tipos de mensajes para construir posición

Matriz de mensajes

enfoque	versión
"definición de situación"	"verdad"
"acciones impersonales"	"sinceridad" "corrección"
notificaciones	actos