

RESPONSABILIDAD SOCIAL, COMUNICACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS

Pablo Espinoza*

Recuerdo todavía la significativa anécdota contada por una egresada de la Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación de la PUCP, de la Especialidad de Comunicación para el Desarrollo, quien llegó hasta las oficinas de una empresa dedicada al rubro de los hidrocarburos con el propósito de obtener información para su tesis. El ingeniero que la recibió se interesó por su especialidad. “¿Comunicación para el desarrollo! ¿Existe esa carrera?”, le dijo, pidiéndole que le explicara el sentido de su formación profesional. Luego de escucharla el funcionario de la empresa no dudó en preguntarle por sus planes de trabajo. La egresada, sorprendida, le informó de su disponibilidad, frente a lo cual el ingeniero respondió: “empiezas con nosotros la próxima semana...”

Comunicación y quehacer empresarial

La anécdota sirve para ilustrar cómo el diálogo entre la comunicación social y las demandas del desarrollo en nuestro país ha venido generando la concreción de un sinnúmero de iniciativas dentro de los proyectos y programas a cargo de organismos del Estado, empresas o instituciones de la sociedad civil. Hoy se valora cada vez más que los procesos que fomentan la mejora en la calidad

de vida de pueblos y comunidades impliquen activamente a los actores sociales como efectivos sujetos protagonistas de planes y políticas.

Es particularmente en el ámbito de la empresa privada y las instituciones de este carácter donde se percibe con más fuerza y dinamismo este diálogo al que nos referimos. Expresión de lo que afirmamos es encontrar cada vez con más frecuencia a comunicadores y comunicadoras para el desarrollo asumiendo responsabilidades en empresas o instituciones que los ubican en el campo de las relaciones comunitarias o gestionando las acciones de responsabilidad social.

La presencia de dichos profesionales busca efectivamente un diálogo que cuestione el sentido de la actividad empresarial, la interrogue sobre la relevancia social de su quehacer y del efectivo aporte al desarrollo de los entornos que identifican. No hay duda que su presencia es parte de una creciente presión social que en nuestro país se ejerce actualmente sobre el sistema empresarial, el impacto de sus actividades y la responsabilidad que está llamado a ejercer frente a la agenda de problemáticas estructurales.

*Comunicador Social. Licenciado por la Universidad de Lima. Magister en Comunicaciones por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Candidato al Doctorado en Antropología por la PUCP. Ha trabajado en proyectos de desarrollo e instituciones educativas. Dirigió la revista Signos del Instituto Bartolomé de las Casas.

Los ejes del desarrollo están atravesados por el desafío de la sostenibilidad, los enfoques de equidad de género, el manejo responsable de la relación con el medio ambiente, la interculturalidad y el fomento de la participación de las colectividades organizadas. Tal como me explicaba otra egresada de nuestra Especialidad de Comunicación para el Desarrollo cuando respondía a mi interrogante respecto de cuál era su labor dentro de una empresa constructora: "hoy el concepto de una carretera y el proceso de su construcción implican la atención a un conjunto de impactos sociales y ambientales que exigen la presencia de otros profesionales".

La visión del desarrollo reclama sinergias interdisciplinarias y transversales que aborden con pretensión de mirada integral la complejidad de las necesidades locales o regionales. Este enfoque implica asumir aspectos históricos, conflictos que la actividad humana produce y las estructuras sociales que son inercias para acceder a mejores condiciones de vida.

En este marco el concepto de responsabilidad social se aleja de las acciones de filantropía o del cuidado de la imagen de la empresa frente a su entorno, para interrogar el sentido mismo de la actividad productiva y recoger las interpelaciones de la ética social empresarial.

Se construyen cada vez más fuertes lazos entre la comunicación y la responsabilidad social en la medida que bajo el paradigma contemporáneo de la red, no se concibe una actividad

empresarial aislada del marco social y ambiental en el que se inscribe. Interrogarse por el tipo de relaciones que se establecen con dicho entorno, identificar quiénes hace parte de él, interpretar las demandas que llegan a la organización y responderlas adecuadamente, implica un proceso complejo donde la comunicación para el desarrollo busca responder con creatividad.

Son profesionales de la comunicación que no se sitúan desde los tradicionales ámbitos de producción audiovisual, como pueden ser las empresas de radio, televisión o prensa, así como las agencias de publicidad o marketing; este tipo de profesionales inscriben su labor desde las empresas e instituciones sociales, y desarrollan a la vez una capacidad de situarse desde las demandas sociales del entorno, con habilidad para construir relaciones horizontales con organizaciones y comunidades, se capacitan por tanto para construir articulaciones.

Pero en tanto diálogo se trata de aportar también al Estado, a la empresa, a las organizaciones de la sociedad civil. La comunicación en sí misma tiene dimensiones provocadoras, apela a recursos pedagógicos y creativos busca movilizar, cuestiona formas de pensar y actuar. Nos alejamos de una práctica comunicacional reducida a la difusión de resultados o la confección de mensajes muy puntuales. Su lugar y labor resulta estratégica en los planes y programas de responsabilidad social.

Los comunicadores para el desarrollo se colocarán siempre desde el lado de los

públicos, los usuarios, los clientes, las comunidades, lectores, vecinos, en suma ciudadanos y ciudadanas. Su vocación y formación los lleva a encarar la gestión de los procesos humanos. Antes que ligados a los lenguajes y las tecnologías, los profesionales de la comunicación para el cambio social se inscriben en relación con las colectividades.

Una mirada desde la Universidad

En las presentes reflexiones nos situamos desde la reflexión y práctica de la Pontificia Universidad Católica del Perú, entendiendo que el concepto de responsabilidad social exige preguntarnos por nuestra identidad y sentido de nuestro quehacer académico.

Son tareas tradicionales de la Universidad la formación de profesionales y la investigación. La concepción de la responsabilidad social universitaria no se restringe a acciones periféricas o complementarias a su labor, sino que implica el desafío de comprenderse desde ella y finalmente dar sentido a las tareas tradicionales. La pretensión es construir una universidad en diálogo permanente con las demandas del entorno y del país. El impacto de la responsabilidad social debería alcanzar a la manera en que diseñamos nuestros cursos, organizamos institucionalmente la universidad y nos vinculamos con la diversidad de organismos e instituciones que componen la sociedad peruana.

Al mismo tiempo en tanto diálogo nos corresponde como institución académica cuestionar a la sociedad, interrogar al mercado, generar procesos críticos en las personas e instituciones, movilizar prácticas y formas de pensar.

La relevancia social de nuestro quehacer educativo debe manifestarse en generar procesos de cambio y mejora en la calidad de vida de las personas e instituciones con las que entramos en contacto.

Las realidades de la pobreza, la discriminación, la inequidad, la exclusión de importantes colectividades nacionales y el deterioro del medio ambiente, constituyen profundas interpelaciones a la relevancia y significación social del quehacer universitario. Grave riesgo el de una empresa o universidad, en este caso, de limitarse a girar en una dinámica que hace coincidir su entorno con los límites del campus donde opera o hace de los tiempos aquellos que el calendario académico nos marca. Otros rostros, realidades y tiempos marcados muchas veces por la urgencia reclaman respuestas prontas, efectivas y creativas.

¿DE QUÉ COMUNICACIÓN HABLAMOS?

Las demandas sociales le demandan al concepto y práctica de la comunicación volver al sentido fundamental y normativo de su quehacer. Todo proceso comunicacional debería orientarse a la construcción de lazos o establecimiento de acuerdos. Comunidad, comunión y comunicación tienen una misma raíz. Se trata en procesos humanos, de relación entre personas y colectividades.

Hoy es un adquirido afirmar que la comunicación es una dimensión transversal a toda actividad humana. Sea de forma presencial o mediada por algún dispositivo tecnológico, ella está presente posibilitando la interrelación

entre los seres humanos. Expresiones metafóricas como “la aldea global”, “el mundo interconectado” o “un mundo sin barreras en la red virtual” buscan retratar procesos vertiginosos de cambio tecnológico con hondas repercusiones en la vida cotidiana contemporánea.

Empero constatamos que a pesar de la expansión de las denominadas tecnologías de la información o el mayor intercambio y posibilidad de movilidad poblacional, la realidad de la comunicación sigue asociada al conflicto, a la diversidad de tensiones entre personas, grupos, instituciones y naciones. Constatamos que la tecnología por sí sola no asegura la posibilidad de comprensión entre los seres humanos o la disposición para expandir nuestros horizontes, construir vínculos duraderos, y en definitiva descubrir que el otro –diverso, diferente y muchas veces distante- es un interlocutor válido del que podemos aprender.

En clave de desarrollo hablamos entonces de una comunicación que busca generar participación; que antes de emitir mensajes, escucha, observa. Una comunicación que interroga a los espacios cotidianos de encuentro, los revalora e ingresa en ellos con propuestas creativas e provocadoras. Su carácter social la orienta a inscribirse como elemento estratégico y transversal de proyectos. Una comunicación que busca contribuir a que las personas y las instituciones desplieguen su potencial expresivo. Su quehacer se funda en el reconocimiento que las personas, colectividades e instituciones tienen un derecho a la comunicación, ello implica que la sociedad legitime su

palabra, los valores como interlocutores y se les proporcione la información que requieren para ejercer su condición de ciudadana.

CARÁCTER SOCIAL DE LA COMUNICACIÓN

La historia de las teorías de la comunicación da cuenta que no siempre esta dimensión antropológica tuvo la centralidad que hoy se reclama. Los primeros intentos de construir modelos que buscaban explicar la comunicación social tuvieron como referencia la dirección que seguían las ondas electromagnéticas cuando impulsadas por un emisor desde una fuente alcanzaban al cabo de un tiempo a impactar sobre un pasivo receptor que de diversos modos acusaba recibo de ellas. Pero se trataba indudablemente de un proceso mecánico y rígido, distante de aquella fluidez interactiva que se expresa en el sistema de turnos de los diálogos interpersonales aislado de las circunstancias que normalmente complejizan las relaciones sociales. Esos primeros modelos nos hacen calificar aún hoy a los conflictos comunicativos como ruidos o interferencias. En este mismo sentido expresamos nuestras divergencias como fallas de sintonía.

Conforme la sociedad se complejizaba y se desarrollaban hondas crisis en la comprensión de lo humano, generalmente en las etapas posteriores a las guerras, las ciencias dedicadas al estudio de lo social fueron enriqueciendo la mirada sobre la complejidad de los procesos de interacción en los que intervenían los seres humanos. Es así que hoy

hablamos de interlocutores o actores de la comunicación, sujetos implicados en procesos comunicativos. Distinguimos lo masivo de lo interpersonal. Buscamos articulaciones comunicativas dentro de nuestras empresas u organizaciones, nos concebimos como parte de un tejido institucional.

Las aproximaciones a la comunicación desde la filosofía han interrogado a las ciencias de la comunicación por el sentido u orientación de la tecnología. Interpelados seguramente por sociedades que habiendo alcanzado elevados grados de desarrollo técnico en el campo de la información, albergan hondas rupturas, segregaciones o conflictos en su interior.

LA COMUNICACIÓN: EL CONFLICTO Y LA NEGOCIACIÓN

Miremos desde la perspectiva que hemos esbozado la historia reciente de nuestro país: mesas de concertación, comisiones de diálogo, centros de conciliación, interventores y mediadores; la vida diaria en el Perú nos recuerda, muchas veces dramáticamente y en diversas coyunturas, que existe una relación entre la comunicación, el poder y el conflicto.

Reparemos que la sola posibilidad de expresar una idea frente a un público es en sí misma una expresión de poder. El término "parlamento" remite precisamente a ello, es el lugar donde se manifiesta el poder de la palabra. Desde que se inventaron y expandieron los medios de comunicación masiva se les atribuyó también un poder singular. Era la posibilidad que unos pocos pudieran

difundir sus ideas a miles o millones de personas, influyendo por tanto en su manera de ver el mundo y en las decisiones que pudieran tomar tanto en el espacio privado como público.

Al mismo tiempo este mecanismo comunicativo se ha asociado al ejercicio de la libertad. En las sociedades occidentales contemporáneas se reconoce que una expresión que distingue a los regímenes democráticos es la garantía que puedan otorgar para el ejercicio de la libertad de prensa. Más recientemente – 1948 en adelante - se va extendiendo el derecho que toda persona tiene a la información y la comunicación como dimensiones de su condición ciudadana. Hoy también se exige acceso y transparencia en la información del Estado; los consumidores demandan lo mismo con relación a los productos y servicios de las empresas privadas; en tiempo de elecciones se reclama igualdad en la cobertura de diversas posiciones políticas y se es muy sensible a los sesgos o desequilibrios en esta materia.

Se cuestiona también la estructura de propiedad de los medios, las condiciones para el otorgamiento de licencias y se interroga por el derecho a la representación plural de actores y voces en el sistema de medios de una sociedad que aspira a ser democrática y plural. Existe una tensión entre ejercicio de la libertad de prensa, la regulación o auto regulación de los medios y la protección de los derechos ciudadanos a informarse y expresarse, lo que enfrenta a muchos gobiernos con propietarios y grupos de poder.

Reaccionamos cuando se trata de conculcar la libertad de prensa afectando su ejercicio desde el poder estatal y señalamos que allí se atenta contra la democracia, sin embargo nos hemos acostumbrado a que mueran por cientos niños y niñas en el altiplano de nuestro país en cada invierno, y eso parece no cuestionar con similar hondura la autenticidad de la democracia como cuando se afecta a un medio de comunicación.

La comunicación humana es potencialmente conflictiva en tanto ella se sostiene sobre la interacción entre personas diferentes. A su vez los procesos comunicativos son en sí mismos mecanismos para procesar los conflictos que enfrentan a los interlocutores. De allí que en el terreno de lo interpersonal – que comprende lo intergrupual y lo intragrupal – comunicación, conflicto y negociación constituyan una trilogía fundamental.

El conflicto es el estado de oposición entre dos o más fuerzas contrapuestas que impiden a un grupo humano alcanzar acuerdos satisfactorios para las partes. Los conflictos pueden producirse desde el nivel interpersonal hasta el internacional. La naturaleza de los conflictos puede variar según el contenido de la materia que enfrenta a los contrarios. La conflictividad es inherente a la condición humana en sociedad.

Vivimos cotidianamente afirmándonos, transando, persuadiendo e intercambiando posiciones y puntos de vista. Las condiciones sociales de existencia que parecen trasladarse del ámbito comercial del mercado a

todos los ámbitos de la vida pública y privada nos hablan cada vez más de competitividad, proveedores y clientes, negociación, acuerdos, alianzas, trabajo en red, etcétera.

Partamos de la problemática de las personas, concebidos al inicio de nuestras reflexiones en tanto actores de la comunicación a través de los diversos roles ejercidos dentro de escenarios sociales. Queremos recordar que con el concepto de persona estamos nombrando los derechos de las mismas, desde aquellos denominados de primera generación (civil y política) hasta los de tercera generación (de carácter solidario o colectivo). Existe conflicto cuando las personas o grupos perciben que se amenaza algún derecho, condición o realidad de su entorno que valoran.

La comunicación dialógica interpersonal implica un relativo equilibrio o simetría en las condiciones de participación en la interacción. Apelar al diálogo como forma de enfrentar un conflicto es afirmar que se recurre a una instancia que equilibra fuerzas, en tanto éstas se allanan a un mecanismo igualitario de intercambio. Un desbalance en las posibilidades de valerse de algún recurso para responder al interlocutor o la percepción que la contraparte tiene acceso a información no compartida, quiebra este principio de equidad que el diálogo reclama.

Existen conflictos que residen en los supuestos con los que se produce el intercambio, por ejemplo el tipo y cualidad de información de la que se dispone, que a su vez constituye el insumo para procesar las diferencias.

También debemos considerar el desbalance del poder que respalda a las partes en colisión. El ejercicio de la responsabilidad social no puede soslayar estos aspectos conflictivos y se verá siempre exigida a responder con autenticidad y coherencia desde el fundamento axiológico que la orienta.

El conflicto puede residir en la identidad misma de los interlocutores y la memoria o tipo de experiencias previas que condicionan su disposición al acuerdo, desconfianzas y aprehensiones mutuas. Estas desconfianzas pueden estar arraigadas en acontecimientos históricos, cercanos o remotos, pero que predisponen a los interlocutores a no confiar en la palabra y acciones del otro.

La existencia de un conflicto o antagonismo evidencia desequilibrios de poder. La historia de la humanidad y de nuestras sociedades es la historia de los conflictos y de cómo se procesaron o resolvieron. De hecho afirmamos nuestras identidades individuales o colectivas sobre la base de la diferenciación y el establecimiento de relaciones de pertenencia.

Recientemente en la historia del Perú el período marcado por la violencia política y el conflicto armado interno que enfrentó al Estado con los grupos subversivos ha dejado hondas huellas y dolorosas consecuencias en la vida nacional, y a la vez evidenció fracturas seculares estudiados por la Comisión de la Verdad y Reconciliación (2001).

Otro elemento a considerar es lo que podemos llamar las condiciones previas o puntos de partida. Las partes

no llegan en similares condiciones a una instancia de negociación, se evidencian o disimulan desequilibrios. Suele suceder en la relación entre el empleador y los empleados, la autoridad y los subordinados, el funcionario y los ciudadanos. Los desequilibrios en el poder son fuente a su vez de conflictos.

Finalmente no debemos sobredimensionar el componente comunicativo o interpersonal en la solución de los conflictos sociales. Es un factor a considerar junto a otros, puede ser decisivo como parte de la secuencia en un proceso que no es lineal, pero no tiene el mismo peso que variables estructurales como la inequidad, la pobreza, la exclusión o el afán desmedido por réditos de diverso orden. En el origen de las primigenias formas de comunicación estuvo siempre la necesidad de cooperación y protección común frente al peligro. Esto implicaba un mínimo reconocimiento de común fragilidad y por tanto necesidad de acuerdos con el otro para el logro de metas que conllevaban común beneficio. Esa voluntad inicial que evocamos hoy podría traducirse en voluntad política, es decir, en disposición para concordar para el logro de una calidad de convivencia pacífica y armoniosa.

Concluamos afirmando que a este marco de ética política comunicativa orientada hacia la meta de vivir juntos en sociedades plurales, con empresas e instituciones responsables, que defienden la igualdad y valoran las diferencias; se incorpora cada vez con más fuerza y dramatismo un nuevo interlocutor: el medio ambiente, considerado como hábitat común.

La comunicación social concebida como herramienta en el ejercicio de la responsabilidad social empresarial y el procesamiento de los conflictos está cada vez más interpelada a "escuchar" los reclamos del deterioro producido por una convivencia irracional y depredadora frente al medio ambiente. Este marco mayor de nuestra existencia en la tierra es parte de conflictos locales muy concretos y constituye un interlocutor a atender.

La responsabilidad social es una concepción, un marco axiológico y una pragmática que reclaman del ejercicio de la comunicación social sus más auténticas y normativas raíces. Al mismo tiempo el sistema empresarial peruano se encuentra hoy desafiado a responder con audacia la hondura de las interpelaciones sociales que le alcanzan cada vez con más fuerza.