

Elementos para el desarrollo de un Mapa del conflicto en la Sociedad de la Información

José María Lezcano¹⁻² - Noemí Luján Olivera¹⁻³

¹ Grupo de Estudio de la Complejidad en la Sociedad de la Información –GECSI-, FCJyS, UNLP, gecsi@jursoc.unlp.edu.ar

² Becario UNLP, josemlezcano@jursoc.unlp.edu.ar

³ nolivera@jursoc.unlp.edu.ar

Abstract. La multiplicidad de interacciones que se desarrollan en el sistema complejo Sociedad de la Información -en la que las TIC han permitido multiplicar las relaciones entre personas, grupos, organizaciones, empresas, estados- conllevan a potenciar situaciones de conflicto de la sociedad tradicional y a la aparición de nuevas. Desde la perspectiva de búsqueda de la resolución de disputas, resultan diferentes los costos y beneficios que se plantean según la interrelación entre intereses, derechos y poder. Una adecuada evaluación del conflicto y sus alternativas de resolución nos permitirá reconocer la profundidad y velocidad del cambio, las posibilidades de previsibilidad y buscar disminuir la incertidumbre. Este trabajo propone instrumentos que permitirían el análisis de las implicancias y profundidad de los conflictos, sus alcances y circunstancias que se presentan, a fin de evitar el ensayo de alternativas que puedan derivar exclusión, desequilibrio u otras desafortunadas consecuencias en la estructura de la Sociedad de la Información.

Palabras clave: Conflicto –Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Métodos de Resolución de Conflictos

1 Introducción

El conflicto, como fenómeno complejo, posee una gran cantidad de variables y elementos que intervienen en su **dinámica**, permitiéndonos amplios aspectos para abordar su análisis. Un enfoque sistémico nos lleva a comprender que tal fenómeno relacional conflictivo forma parte de otro fenómeno mayor, a cuyos efectos expositivos, nos centraremos en el abordaje que permiten los **intereses**, los **derechos** y el **poder**.

En el estudio del conflicto, como categoría ontológica distinta de la cuestión a la que sirva de adjetivo (conflicto bélico, familiar, político, entre otros), se ha

emprendido la búsqueda de características particulares de un género propio [1]¹. A partir de ello, se buscará indagar cómo se relaciona el conflicto con el todo que lo contiene y del que forma parte. Desde este punto de vista saldremos de un enfoque clásico judicial, donde suele enunciarse el conflicto en términos de pretensiones, en un sentido estático, para desarrollar un análisis del conflicto desde un punto de vista dinámico, como fruto de esa interacción de sus elementos entre sí y con su entorno.

Indiscutiblemente una sociedad globalizada plantea un entorno, tecnológico en este caso, que supera los esquemas y previsiones teóricas de muchos institutos jurídicos que organizaron la sociedad tradicional (**viejos institutos**). A partir del desarrollo y la utilización, cada vez más generalizada de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs) se han multiplicado las relaciones entre personas, grupos, organizaciones, empresas, estados, etc. Todo ello ha traído consigo la instalación de la Sociedad de la Información (SI), y la necesidad de construir **nuevos institutos** que permitan el desarrollo de elementos que la estructuren. Estas interacciones, novedosas, con una clara tendencia a la aceleración, conllevan al surgimiento de conflictos que sobrevienen en un ámbito no previsto por las estrategias de resolución tradicionales. Resulta difícil esperar que un sistema de resolución como el judicial, sobresaturado en sí mismo, brinde soluciones eficaces, ágiles y adecuadas a las demandas que la SI plantea.

En virtud de la transversalidad que las TIC imponen, es necesario explicar el fenómeno del conflicto que se genera a partir de un **entorno tecnológico** en términos de su significación económica, jurídica, social y política, entre otras. De esta manera exige un abordaje desde perspectivas multidisciplinarias, interrelacionando aspectos que tiendan a explicar el rol que desempeña el conflicto en los sistemas que integra. Obteniendo como resultado un fenómeno de conflicto más amplio que la suma de los elementos que lo componen.

Las circunstancias surgidas de la interrelación de los elementos que intervienen en un conflicto y la comunicación con su entorno, nos imponen pensarlos multidisciplinariamente. Ello nos lleva a distintas posibilidades de descripción, cuantificación y análisis, para ayudar a reducir la **incertidumbre**, disminuir los **costos** y aumentar la **prudencia en la toma de decisiones** en situaciones de cambio que generen un conflicto.

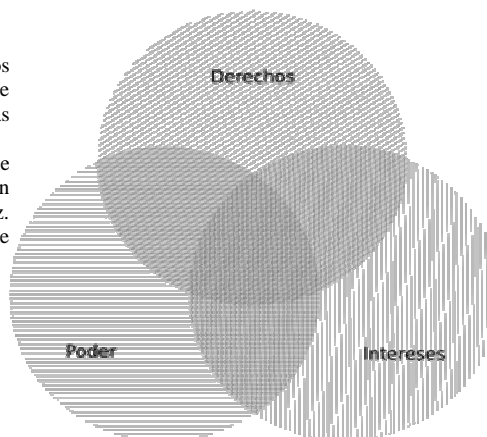
¹ “El descubrimiento de notas esenciales comunes y distintas de otras que sólo aparecen en algunos individuos o grupos de individuos, conduce al análisis a la búsqueda de características propias de un género superior. Se hace así imperativa la necesidad de concebir la idea de una región ontológica que sólo denote las características comunes y esenciales que se encuentran en todas las clases o segmentos aislados por los diversos estudios de acuerdo a sus intereses y preferencias. Segmentos que, con la evolución de la actividad clasificatoria, pasarán a ser sendas divisiones de una u otra jerarquía en un sistema que todavía está por construirse. En este punto, se advierte perplejidades a la que sólo puede accederse desde una visión universal del conflictos. El ordenamiento jurídico resulta ser la más antigua de las estrategias disuasivas de prevención de conflictos y sólo uno de los métodos disponibles para la sociedad moderna para la administración y resolución de conflictos” Entelman, Remo F.

2 Los cambios y los nuevos escenarios.

En primer lugar debemos partir del supuesto que el ‘cambio’ en sí mismo resulta uno de los componentes que signará las nuevas y viejas situaciones de conflicto. Ya sea al tiempo de establecer el **nacimiento del conflicto, sus consecuencias** o ambos a la vez. Suele decirse que un cambio plantea siempre un escenario nuevo, distinto y por conocer. Conocer y analizar, interpretar y diagnosticar los cambios que la SI impone es vital para elaborar canales adecuados, oportunos, que traten los distintos aspectos del fenómeno conflictivo, pudiendo visualizar los riesgos, los nuevos y los conocidos. Para lograrlo debemos atender a los diferentes aspectos del cambio. Desde nuestra perspectiva, se considera necesario atender a tres escenarios, absolutamente intervinclados, que nos presenta la idea gráfica de 3 círculos superpuestos, donde interactúan cuestiones que obedecen a su propio origen, pero que inevitablemente se confunden con aquellos aspectos propios de los demás escenarios con lo que interfieren.

Fig. 1 Se representan los distintos escenarios -derechos, poder e intereses-, que interactúan entre sí y marcan diversas perspectivas y formas de abordar el conflicto.

Con la figura marcamos aspectos propios de cada escenario, así como zonas de interacción con uno u otro elemento o con ambos a la vez. Obteniendo como resultado distintos niveles de entramado y complejidad.



2.1 El escenario jurídico

Determinadas acciones que provocan un conflicto tienen, al menos, una posible solución establecida por el **cuerpo de leyes** del lugar donde se produce. Incluso cuando las acciones superan las *fronteras*, llegando a involucrar sistemas normativos de varios países, recurrir al Derecho Internacional Privado era la fórmula que la organización social de los Estados había determinado. Hoy esas respuestas parecen no ser suficientes. “...Los supuestos litigiosos que genera Internet son casos de alcance planetario, conectados con infinidad de países. Los criterios tradicionales del DIPr. se vuelven inoperantes en la realidad mundial de Internet, porque son incapaces de precisar una vinculación del supuesto concreto con un país” [2].

Además, simples acciones de internautas, desde su propia PC portátil, pueden involucrar regímenes jurídicos con *soluciones diferentes al problema* que genera esa acción. Incluso el *desigual grado de desarrollo de distintas legislaciones* en materia de Derecho Informático -v.g. Delito Informático, firma digital, etc.- marca otra de las características de este nuevo escenario jurídico.

2.2 El escenario de los intereses

Las TIC han impulsado un profundo cambio en las posibilidades de **comunicación** y **acceso a la información**. Cualquier idea, dato o información, en segundos puede llegar a cualquier parte del mundo. La SI ha impuesto una nueva relación entre espacio y tiempo. Con ello las demandas de un mundo globalización, inmerso en una Economía del Conocimiento (EC), ha generado nuevas **necesidades**, construyendo y modificando **intereses diversos** en distintos **grupos sociales**.

Un mundo en red aumenta sobre todo la cantidad de interacciones y vínculos entre personas, grupos u organizaciones. Más, cada uno de ellos tiene un **marco cultural** con **valores** y **objetivos** propios de la comunidad a la que pertenecen. Ello plantea aspectos que involucran cuestiones de **identidad** y **pertenencia** muy marcadas, que los llevan compartir *intereses* y *objetivos*². Sin embargo puesto que toda persona tiene múltiples identidades, no sólo su importancia es relativa, sino que la compatibilidad difiere de distintos momentos y circunstancias [3]. Así, por ejemplo una persona puede desarrollar actividades con un importante despliegue político o económico. Sin embargo, sus intereses como usuario de Internet tendrán una perspectiva diferente de la función que desempeña³.

2.3 El escenario del poder

Una de las principales características del nuevo escenario global, de claro sesgo neoliberal, se centra en el *movimiento del poder*, desde el sector público hacia el privado. El **poder económico** parece imponerse sobre el **poder político**, encontrando muchas veces una situación **asincrónica** entre ellos [4][5]. La distribución del poder en los nuevos actores sociales se está realizando, llevando a vislumbrar un escenario no exento de exclusión o, en el mejor de los casos, con escasa participación en la toma de decisiones que les afectan. En la realidad, y más allá de marketing publicitario, los usuarios de Internet interactúan directamente con agentes económicos (Microsoft, por citar un ejemplo), donde su propia capacidad de negociar condiciones resulta inexistente⁴.

La posibilidad de **acceso al avance tecnológico** se ha establecido como un parámetro que muchas veces determina los **límites** que el poder político puede marcar al poder económico.

Sin embargo, conceptualizado el poder de los actores como el conjunto de recursos de cualquier índole de que dispone cada actor, o cree disponer, para procurar su objetivo [6], nos lleva a interpretar que la variable poder se da en el marco de una

² "People who share the same collective identity think of themselves as having a common interest and a common fate." Kriesberg, L. "Identity Issues." (2003).

³ Toda autoridad política o con función económica, con un poder real sobre el ámbito de su competencia, llega a un punto en el cual la Sociedad de la Información lo obliga a identificarse con un simple usuario de Internet, compartiendo entonces las mismas necesidades desde en el cual actúa.

⁴ Las "Condiciones de Uso" de muchos servicios ofrecidos por Internet, tienden a no permitir posibilidad de debatirlas, con lo cual la única opción se presenta es la aceptación o no aceptación del producto. Ahora bien, cuando ese producto forma parte de una necesidad del usuario (hablando en términos de Derechos Humanos de Última Generación), se reduce a sólo a la aceptación.

relación entre dos o más actores, y los recursos de uno frente al otro y sus objetivos. Por lo tanto el poder no debe ser pensado en términos absolutos, sino relativos, lo que ofrece posibilidad de cálculos y medición [7].

2.4 La interrelación entre poder, derecho e intereses.

Partiendo de análisis de Ury, sobre la negociación basada en intereses, enmarcados en un contexto de derechos, que al mismo al mismo tiempo se encuentra en otro más amplio de poder, creemos que la SI plantea un panorama para el abordaje con técnicas de solución de conflictos que permitan una perspectiva de análisis desde cualquiera de estos tres aspectos.

Cuando hablamos de intereses nos estamos refiriendo a las **metas, objetivos y necesidades** que tienen los actores que intervienen en el conflicto. Estos pueden estar claros o no, ser conocidos o desconocidos por los ellos mismos y muchas veces pueden resultar antagónicos, complementarios o coincidentes. En definitiva es aquello que persiguen las partes, lo que quieren lograr y que se encuentra 'amenazado' en la relación que se establece con la otra u otras partes. Así, la vinculación de los intereses con el poder y los derechos deviene evidente.

Al pretender un abordaje desde el marco jurídico, aún desde una perspectiva superior derechos y sus principios generales, pretendemos involucrar el sistema de normas derecho de un **Estado** (Público, Privado, nacional e internacional, sea en países del common law, como continental, asiático, y demás). Ello impone un sentido amplio, necesario para tratar el conflicto en una sociedad globalizada.

Analizando cómo este complejo sistema de principios y normas, los cuales muchas veces definen valores, pautas culturales, políticas, sociales, entre otras, nos sujeta a considerar los propios *intereses* de los actores, y la posibilidad efectiva (*poder*) de alcanzarlos.

Obviamente hablar de poder, principalmente desde el análisis del conflicto nos puede llevar a extensos y distintos análisis que no explayaremos en este momento⁶, pero sirve para marcar la idea de una variable fundamental que, en el nuevo escenario posee sesgos muy particulares de observación. Por una cuestión metodológica lo enmarcaremos en la relación entre los agentes en el conflicto, y en la facultad de lograr que una parte obtenga de la otra u otras, determinadas cosas, que no hubiese obtenido si no fuera gracias a ese poder que uno tiene sobre otro u otros⁷.

5 "El cálculo del poder en un conflicto no es, por cierto, una cuestión aritmética y su evaluación no es teóricamente fácil ni precisa. Frecuentemente, sólo la confrontación y el uso por cada uno de los actores de parte de su poder en los primeros pasos de una interacción conflictiva (Kriesberg, 1975:25) permite una mejor evaluación." Entelman.

6 En el *Dizionario di Politica* de Norberto Bobbio y Nicola Matteucci (1981: 1217), citado por Entelman, puede leerse el siguiente texto sobre el vocablo poder, firmado por Mario Sttopino: Definición. En su significado más general la palabra poder designa la posibilidad o la capacidad de obrar, de producir efectos y puede ser referida ya sea a individuos o grupos humanos, como a objetos o fenómenos de la naturaleza como la expresión poder "calórico" o "poder absorbente".

7 Dahl, Robert A., en "The concept of Power", Behavioral Science, 2, 1957, explica que A tiene poder sobre B, hasta el punto en que A puede obtener que B haga algo que de otra manera B no habría hecho." Entelman, R. ob. cit

3 El conflicto

Thomas define el conflicto como un “proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses” [8] Esta definición utiliza la idea del conflicto como un proceso dinámico, contemplado como un proceso o sucesión de actos o acontecimientos; enuncia la existencia de partes, superando la categoría de conflictos intra-personales y abarca la idea de *percepción* de las cosas en conflicto.

Cabe destacar aquí la trascendencia de estos conceptos pues, como se dijo, desde el punto de vista de nuestra disciplina jurídica, escapan a aquella visión estática sobre un fenómeno de conflicto particular. Tradicionalmente la idea de conflicto tiene, en el Derecho, su traducción en la figura del litigio, una mecánica que gira principalmente en torno a derechos contrapuestos⁸.

Luego de enunciar sintéticamente algunas concepciones del fenómeno, plantaremos algunas clasificaciones que permitan darnos elementos o pautas de trabajo para la construcción de un instrumento de análisis que oriente en la complejidad que los conflictos plantean en la Sociedad de la Información.

3.1 Clasificaciones

Al tiempo de intentar sistematizar el conflicto se impone señalar que, como cabría esperar, existen tantos criterios clasificatorios del concepto como puntos de observación del fenómeno pueden contarse. Parafraseando a Carrió, “las clasificaciones no son ni buenas ni malas, son útiles o inútiles” [9]. Por ello las distintas clasificaciones de los conflictos varían de acuerdo a la particular manera en la que los autores expliquen su desarrollo.

Antes de enunciar algunos criterios, debemos realizar una primera gran separación: aquellos conflictos que existen dentro del individuo, los intra-personales, con sus propias causas y efectos en el interior de la persona, de aquellos que relacionan a las personas con su entorno, los que la literatura especializada define como interpersonales. Los primeros son aquellos que ocurren dentro del individuo, un análisis que no resulta menor a la hora de buscar alguna solución a un fenómeno planteado, pues ello podrá llevarnos a conocer las probables acciones/reacciones (input/output) de cada parte. Mientras que los conflictos interpersonales son situaciones entre individuos y/o grupos (individuo-individuo, individuo-grupo, grupo-grupo).

Además de esto debemos adelantar que hoy, dados los diferentes grados de inserción de/en la SI y los actuales avances tecnológicos, las TICs están afectando profundamente la forma e incluso el contenido de las relaciones de los seres humanos

⁸ Así, con una visión procesalista, como abogados y por nuestra formación, elaboramos y desarrollamos estrategias de competencia, que en la mayoría de los casos se orientan hacia resultados de ganancia para uno y pérdida para el otro, pérdida/triunfo, en palabras de Deustch (1973).

Hemos tenido oportunidad de enunciar algunos avances de tales ideas, explicando el proceso interno que llevan a los individuos a una situación de conflicto o disputa, marcando las formas de abordarlo por algunos MARC, y algunas las diferencias, ventajas e inconvenientes que se presentan con el sistema judicial.

entre sí y de las sociedades que la integran [10]. Esto nos obliga a que el análisis del conflicto -para resultar adecuado y efectivo- deba ser encuadrado dentro de dicho avance y en el marco de un contexto profundamente interrelacionado.

Así, los adelantos y posibilidades que brindan las TICs han determinado además un nuevo escenario, nuevas interacciones y agregado nuevos elementos a viejas interacciones. No sólo se plantea la incidencia de las TICs como medio en las relaciones entre personas, grupos, organizaciones, sociedades, estados, *sino también la posibilidad de interactuar directamente con una máquina, un software o un sistema informático*. Se trata de situaciones novedosas, que pueden dar lugar a conflictos con importante trascendencia económica, jurídica, social, entre otras.

3.1.1 Hay quienes explican el conflicto de acuerdo a su nivel de manifestación⁹ [11], encontrando entre ellos los conflictos **latentes, emergentes y manifiestos**. Ello nos dará cuenta de distintas **etapas** en las que se puede encontrar el fenómeno;

3.1.2 Desde una perspectiva diferente encontramos quienes parten de las actitudes que tomen los adversarios en vista su *propio interés y el interés por el otro*¹⁰ [12][13][14]. Entre ellos se encuentran los conflictos que tienden a la **cooperación**, a la **acomodación**, la **competición** y/o la **evitación**. Esto además nos permitirá interrogarnos sobre perspectivas de poder en función de los intereses. O sea, cuales son las probabilidades de inducir a las partes hacia una cooperación en función de los intereses de ambas, o se obliga a una de ellas a la acomodación de sus intereses a los de la otra o la directa evitación del conflicto.

3.1.3 Por su parte, respecto a aquello que trasciende en el conflicto encontramos conflictos **manifiestos** y conflictos **ocultos**¹¹. Ello nos abre la perspectiva de incluir en la observación no sólo aquello que se encuentra en las **manifestaciones** de las

⁹ Moore, explicando las posibilidades de participación del mediador en el conflicto realiza esa clasificación donde los conflictos latentes son las tensiones básicas que no se han desarrollado por completo y no se han convertido en un conflicto muy polarizado; los emergentes, haciendo referencia a disputas donde se identifican a las partes y estas reconocen que hay una discrepancia y la mayoría de los problemas son evidentes, pero no se ha procedido a desarrollar ninguna técnica de negociación; y los conflictos manifiestos donde las partes se comprometen en una disputa dinámica y pueden haber comenzado a negociar.

¹⁰ Dice Suares que en todo conflicto hay al menos dos partes, y por lo tanto un doble juego de intereses: el interés por uno mismo y el interés por el otro. Estos intereses son interdependientes, y pueden ser a su vez clasificados como bajo o alto: cooperación donde hay alto interés por uno y por el otro; de acomodación: un bajo interés por uno y un alto interés por el otro; competición: alto interés por uno y bajo por el interés del otro; evitación: donde hay bajo interés en los dos.

Esta clasificación también es utilizada por Moore explicando las estrategias y enfoques en relación al conflicto, incorporando en la categoría del compromiso, cuando las partes renuncian a una porción de sus metas para obtener otras. Moore, Ch. Op. Cit. Págs. 123 y ss.

Humildemente también hemos utilizado estas categorías, no como clasificaciones de conflictos, sino como las posibilidades que se le pueden presentar internamente a la parte (intensiones) en la construcción del conflicto.

¹¹ Morton Deutsch (1973), citado por Folberg y Tailor, habla del conflicto manifiesto, cuando es abierto o explícito, mientras que el conflicto oculto es implícito, oculto o negado. Dice que con frecuencia, el conflicto manifiesto abarca componentes simbólicos del conflicto oculto pero se percibe como `más seguro`.

partes, sino aquello que está detrás del conflicto. Para ello será necesario atender a los **precedentes, hechos de base** –*fact bases*–, así como las **intensiones** que subyacen, las **relaciones pre-existentes**, los **sentimientos** y demás.

3.1.4 Los conflictos pueden clasificarse, también, de acuerdo al nivel de **agresividad** de la disputa [15], dividiéndolos en agresivos y no agresivos. Ello nos aporta la posibilidad de incorporar al análisis conceptos como **hostilidad, niveles de escalamiento**, entre otros.

3.1.5 Respecto de las consecuencias que el conflicto trae a las partes [16], podemos hablar de *funcionales* y *disfuncionales*. Los primeros permiten a las partes desarrollar perspectivas de superación de una situación dada, aportando **creatividad, imaginación, y capacidades de superación**. En cambio, los conflictos disfuncionales generan **estancamiento, retraso, mayores costos de transacción**, etc. En definitiva perjudican el desarrollo de un sistema.

3.1.6 De acuerdo a los resultados constructivos o destructivos del conflicto¹² [16] podremos encontrar conflictos de resultado con **pérdidas para ambas partes, pérdida para una y triunfo para la otra** o **triunfo para ambas**. Ello será un punto a tener en cuenta desde el punto de vista de los posibles resultados del método que se utilice para su resolución¹³. Del mismo modo, las **decisiones y comportamientos colaborativos y no colaborativos** en la disputa.

3.1.7 En el desarrollo de este trabajo nos interesa plantear la importancia de considerar a la tecnología como un factor con una trascendencia tal que permita formar un criterio propio en aquellos conflictos donde la utilización, en particular de las TIC -aunque no limitada a ellas- nos lleve a considerar la división entre **conflictos tecnológicos y no tecnológicos**. Dentro de los primeros encontramos aquellos donde los elementos tecnológicos poseen una importancia determinante en la estructura del conflicto. En los segundos, el rol que juega la tecnología informática resulta inexistente o de un bajo nivel de significación.

3.2 Los nuevos elementos en el conflicto en la Sociedad de la Información

Aquella profundidad del cambio que enunciábamos al comienzo, ha permitido una gran cantidad de relaciones e interacciones impensadas. En el entorno tecnológico ocurre que las variables de situaciones son tan complejas que resulta inevitable pensar en los elementos aportados por las TICs como **nuevos componentes de conflictos**.

¹² Deutsch estableció categorías para los resultados constructivos y destructivos del conflicto: pérdida mutua (pérdida/pérdida), ganancia para uno y pérdida para el otro (pérdida/triunfo); ganancia mutua (triunfo/triunfo). Walton y Mackeris (1965) agregaron otros dos resultados: punto muerto y compromiso. Folberg y Taylor, Ob. cit.

¹³ Desde el punto de vista de los resultados de los métodos de resolución suele interpretarse que el resultado de un proceso judicial o arbitral lleva en ciertos casos a la pérdida de uno sobre el triunfo del otro, o incluso la pérdida de ambas cuando se obtiene un triunfo que resulta muy inferior a los grandes costos que se han invertido para lograrlo. En cambio métodos como la negociación colaborativa o la mediación, donde se puedan obtener distintas ganancias para ambas partes.

Así problemas de conectividad, incompatibilidad de tecnologías, sistemas informáticos nuevos, competencia por recursos, nuevas cuestiones de privacidad surgidas a partir de redes sociales, nuevos tipos de delitos informáticos, entre otros, imponen la necesidad de determinar cuál es la incidencia de las TICs en el proceso.

Resulta necesario entonces desentrañar la porción que corresponde a la tecnología como causa y/o componente determinante a partir del cual se genera el conflicto. Podríamos llamar **conflictos tecnológicos** a esta nueva categoría de fenómenos, propios del entorno tecnológico aportado por las TICs.

No debemos olvidar, que en este tipo de conflictos el factor tecnológico puede representar en algún momento un elemento estructural en las disputas de interacción persona/tecnología, como también puede establecer su peso determinando las relaciones, tal la red constante de comunicación e interacción entre los elementos (conflictos persona/persona en el entorno virtual).

Poder determinar los elementos que componen los conflictos tecnológicos nos debería llevar, por ejemplo, a conocer **el nivel de tecnología disponible**, el de **acceso y conocimiento** y las posibilidades de utilización. De esta manera también buscaremos indagar sobre la relación entre la persona/s y el factor tecnológico, ya sea persona/persona en el entorno virtual, o persona/s en su interacción con la tecnología. Ello a efectos de fijar los límites entre los componentes del conflicto tecnológico, de aquellos que forman parte de otros tipos de conflictos (conflictos de intereses, de datos, valores, etc.)¹⁴.

La importancia de determinar la existencia de esta nueva categoría de conflicto que se propone resulta teleológica, en orden a poder encontrar la incidencia de estas cuestiones al tiempo de la elaboración de un mapa del conflicto, en vista a su resolución.

¹⁴ Christopher Moore realiza una excelente clasificación de los conflictos en orden a las causas que los determinan o las circunstancias que los motivan. Dicha clasificación es útil, a en vista a la orientación de las posibles intervenciones que se hagan en la búsqueda de la solución de la disputa. En su clasificación encontramos los siguientes:

Conflictos de intereses, que son provocados por el carácter competitivo, tanto percibido como real, los intereses sustantivos (contenidos), los intereses de procedimiento, los intereses psicológicos, etc.

Conflictos estructurales, aquellos provocados por las causas destructivas de comportamiento o integración, la desigualdad del control, la propiedad o la distribución de recursos, la desigualdad del poder y la autoridad, los factores geográficos, físicos o ambientales que estorban la cooperación y/o las restricciones de tiempo.

Conflictos de valores, causados por diferentes criterios de evaluación de las ideas o el comportamiento, metas valiosas intrínsecamente excluyentes, diferentes modos de vida, de ideología y de religión.

Conflictos de relaciones, son los que están provocados por emociones intensas, las percepciones erróneas o los estereotipos, la comunicación mediocre o el error en la comunicación, el comportamiento negativo repetitivo.

Conflictos entre los datos, son determinados por la falta de información en las personas, o la información errónea, las diferentes opiniones acerca de lo que es importante, las diferentes interpretaciones de los datos, los diferentes procedimientos de evaluación, entre otros.

Hemos profundizado sobre esta clasificación en anteriores trabajos, además de comentar las posibles intervenciones que el autor recomienda para trabajar sobre cada uno de estos conflictos.

Esta clasificación nos ha servido de base para elaborar en otros trabajos, nuestro humilde aporte de incorporar dentro de ella a los *conflictos tecnológicos*, de los cuales hemos hablado en este trabajo

3.4 Las distintas variables de conflictos en la Sociedad de la Información

Una vez enunciados algunos criterios de clasificación de conflictos, podremos establecer cuáles son, al tenor de la doctrina especializada, algunas aristas básicas que resulta necesario considerar para orientarnos en el gran variedad de posibilidades de conflictos. Los criterios enunciados permiten comprender que resulta significativo analizar en qué etapa se encuentra el conflicto (latente, emergente, manifiesto), qué actitudes toman las partes respecto de sí mismos y del adversario, qué importancia posee el factor tecnológico en el conflicto y demás.

Sin embargo, como explica Moore, los conflictos no aparecen en paquetes bien estructurados con sus causas y sus ingredientes rotulados de modo que las partes, o quien interviene para resolverlos, sepan cómo responder a las situaciones que plantean. Las causas a menudo están oscurecidas y desdibujadas por la dinámica de la interacción. Los componentes que integran cada conflicto han de definir una dinámica propia y particular. Las acciones y reacciones de cada adversario, conducirán la relación conflictiva hacia distintas etapas, movimientos, intenciones, etc. Desde un punto de vista jurídico, marcarán la aplicación de tal o cual instituto legal, normativa, efecto jurídico, y demás. Por su parte, la posibilidad que una parte tiene de imponer a la otra una determinada solución, da cuenta de las relaciones de poder que se desarrollan en un conflicto.

4 Un instrumento. El mapa del conflicto

Las características de la Sociedad de la Información nos obligan a analizarla como un sistema complejo. En tal sistema, los subsistemas que la componen, interactúan a gran velocidad, entre sí, hacia arriba y hacia abajo. Desde este punto de vista, los subsistemas políticos - Estados-, económicos - empresas- y sociales -ciudadanos-, interactúan bajo aquellas características. Desde la óptica de los conflictos posibles, deberíamos agregar un complemento, cual es la subsistencia de estructuras, conductas y condicionamientos propios del sistema que ya estaba instalado [17].

La dinámica socio-económica, acelerada por los avances tecnológicos, especialmente en materia de comunicación, construye un escenario extremadamente proclive al cultivo de conflictos con características similares a anteriores formas de disputas, pero con otras muy diferentes a aquellas estructuras de conflicto.

4.1 La necesidad del mapa

Nunca como hoy las decisiones fueron tan críticas, ni los efectos de esas decisiones se ven tan rápido, tanto en el plano privado como en el público. Por ello, para la toma de decisiones no sólo se deben tener en cuenta los actores y factores internos, sino también los externos. La profunda interconexión de los estados, producto de las comunicaciones y la circulación acelerada de capitales, imbrica toda acción en un marco económico y en sus posibles consecuencias sociales, convirtiendo a cada estado nacional, cada provincia, cada gobierno local, empresa, hogar, individuo, en un subsistema interconectado cuya evolución es imprecisa, por cuanto interactúa

permanentemente con sus pares (otros gobiernos, familias, individuos), hacia arriba (instancias superiores) y hacia abajo (ciudadanos, empleados, hijos). Es decir, funciona con todas las características de un sistema complejo.

Por ello se hacen necesarios instrumentos que nos sirvan de guía en este nuevo contexto de conflictos. Como se puede suponer, en el proceso de formación del conflicto intervienen gran cantidad de elementos diferentes, que se combinan de muy diversas maneras, con la potencialidad de producir un enorme abanico de resultados. Para guiarnos en tal espectro, puede ser de utilidad la construcción de *un mapa del conflicto en la Sociedad de la Información*, una especie de guía de las vías conceptuales implícitas en la discrepancia, fruto del entorno tecnológico.

4.2 Su construcción y utilidad

El desarrollo del concepto podemos encontrarlo en Wehr [18] cuando elabora un instrumento como una herramienta útil y eficaz para entender de mejor manera los motivos, alcances y la sistemática del fenómeno. Expresa este autor, con muy buen criterio, que el aumento de la población y los avances tecnológicos (en la época, fundamentalmente armamentistas) hacen cada vez más necesario poder disminuir los peligros que generan los conflictos. Es así como, afín con otros autores, intenta encontrar, detrás de las metas de las partes en conflicto, aquello que realmente las lleva a ‘estar’ en la disputa. Asimismo, busca encontrar algunas causas del fenómeno (que reduce a metas incompatibles entre los actores, hostilidad y mala comunicación) y transformar aquella acción destructiva en una acción racional conflictiva. En otras palabras, es natural que el conflicto se presente; lo que se pretende es transformar aquel conflicto destructivo en un conflicto constructivo, donde predomine la razón y la hostilidad sea mínima.

Más allá de sus análisis, explica Wehr [19] que para ser un buen pacificador es necesario ser un buen ‘mapeador’ del conflicto. Para trabajar convenientemente, es necesario un mapa, el cual debe detallar por qué existe el conflicto, identificar los obstáculos que se oponen al arreglo, e indicar los procedimientos destinados a encauzar o resolver la disputa. Preguntarse ¿Qué pasa aquí? es el primer paso, construir un ‘cuadro’ que permita entender lo que está pasando, quién está involucrado y por qué. Este mapa podrá llevarnos a delimitar el contexto y las fronteras del conflicto, quiénes son los actores y cuáles son sus metas u objetivos.

Este mapa del Conflicto en la SI nos permitirá guiarnos en el **marco histórico** en el que se desarrolla el conflicto, cuál es **su contexto político, geográfico, jurisdiccional, social y tecnológico** entre otros. Debe guiarnos en la **identificación de los actores o partes**, tanto principales o primarias [20][21]¹⁵ como secundarias [22]¹⁶ del conflicto, los posibles y actuales intermediarios [23]¹⁷ o ‘terceros’ que son

¹⁵ Las partes primarias son aquellas a las que los resultados del conflicto las afecten de modo directo y participan activamente la disputa. Resultará importante analizar los elementos que giran en torno a sus percepciones -áreas interna, externa y aparato cognoscitivo-, mecánica de toma de decisiones, metas, intereses, necesidades, poder, derechos y demás

¹⁶ Aquellas que pueden ser afectadas por el resultado del conflicto, pero no participan activamente en él. Su identificación puede ser un tanto difícil, principalmente cuando bajo la dinámica del conflicto, partes que resultaban secundarias se han involucrado tanto en el conflicto (por la manera

aquellas personas, organizaciones o grupos que se encuentran en un conflicto, en un lugar tal que pueden ayudar a las partes a resolverlo. Dentro de ellos se debe destacar el papel que juegan los **métodos alternativos de Resolución de Conflictos (MARC)**.

Este mapa permitirá desentrañar la **dinámica** del conflicto, para guiarnos en la constante evolución y movimiento del fenómeno, tales como **escaladas** [24], **polarización** [25], **impasse**, y demás. Se busca identificar **causas y consecuencias** [26][27] de la interacción, muchas veces mezcladas en sí mismas. Por ello, si miramos el conflicto como un sistema en sí mismo, necesitamos detenernos en las acciones de las partes. Desde ellas podremos encontrar cuáles son las acciones (*input*) y cuáles son las reacciones (*output*) de cada uno de los subsistemas (personas, empresas, estado). Podremos buscar lo que el conflicto provoca en el entorno, conociendo los factores que ingresan a él (recursos tecnológicos, innovación, intereses creados en torno, que lo alimentan, etc.), así como también observando lo que se genera por él, y cómo esas salidas habrán de servir como input de otros subsistemas con los que se relaciona, expresándolo como un sistema complejo que tiende a complejizar su entorno.

Será importante profundizar sobre el **sistema de resolución de conflictos** que se plantea, las características y métodos del sistema de al que se recurre para buscar la resolución. En esto se impone el análisis de **niveles de TIC** y **soporte papel** en su desarrollo, las cuestiones relativas a la **soberanía** de los estados, la **legislación nacional e internacional**, en definitiva la convivencia e interacción de **nuevos y viejos institutos** de la Sociedad de la Información.

4.3 La perspectiva desde los Métodos de Resolución de Conflictos

La elaboración de este instrumento habrá de realizarse contemplando distintos aspectos –jurídicos, económicos, sociales, entre otros-, encarando el análisis desde los intereses, el poder y los derechos que entran en juego. Basándose en preguntas y repreguntas que irán surgiendo de acuerdo a los resultados que se obtengan de interrogantes anteriores. Debe tenerse en cuenta siempre a cada parte como un sub sistema en sí mismo, pudiendo construir así un esquema que nos permita orientarnos en la complejidad del sistema conflictivo. Éstos son sólo algunos de la innumerable cantidad de interrogantes e información que resultan necesarias para la elaboración de un diagnóstico y algunas perspectivas de acción.

La creciente popularización de los ODR, que viene acompañada de la también creciente, aunque en pasos mucho menores, difusión de algunos MARC, son situaciones que sin duda forman parte de los cambios que se van provocando en la sociedad y que brindan un panorama alentador.

en que afectaría los resultados del conflicto), que adquieren el lugar de primeras partes, donde sus intereses deben ser satisfechos.

¹⁷ Por su parte los intermediarios pueden resultar "formales" o "informales", resultando los primeros aquellos que resultan profesionales o los convoca al conflicto específicamente para tratar de resolverlo (ej. mediadores, arbitros, jueces, etc.). Los intermediarios informales resultan aquellos que se encuentran en un papel de intermediario en un conflicto determinado, pero que no resulta algo que lo realicen como una profesión.

Sin embargo, dada la radical forma del cambio y las implicancias jurídicas y económicas que se involucran (B2C, C2C, B2B, por citar las más inmediatas), estos sistemas no pueden transformarse mágicamente en instrumentos idóneos. Resulta imprescindible un análisis cauteloso y exhaustivo de las implicancias y profundidad de aquellos cambios, alcances y circunstancias que se presentan. No realizar este análisis llevaría a ensayar alternativas sin mayor fundamento que intentar la posibilidad y utilidad de su implementación. Por ello utilizar un instrumento como el propuesto nos ayudará a encontrar aquellos métodos que mejor se ajustan al tipo de conflicto que se pretenda abordar. Ello permitirá una profundidad de estudio que brinde fundamento a la aplicación de tal o cual método para un conflicto determinado.

5. Conclusión

Las posibilidades de relación y comunicación más que nunca vinculan personas, grupos, organizaciones, estados y TIC en un sentido absolutamente transversal. A ello se debe sumar la velocidad del desarrollo tecnológico y su tendencia a la aceleración.

Se generan así nuevos contextos, nacidos de cambios de paradigmas, no exentos de conflictos. Conflictos en los que, en su propia complejidad, participan actores y tecnología, en una Sociedad de la Información que muchas veces llega a retroalimentar tales fenómenos. Por ello, el análisis del conflicto debe ser encuadrado en el avance tecnológico, la profunda interrelación entre sus elementos, una pronta apreciación de consecuencias, las demandas de solución, entre otros.

No puede perderse de vista, en una sociedad tan fuertemente transformada por las TIC, aquella complejidad propia del ser humano. Se hace necesario reconocer los factores que giran en torno a los intereses y necesidades de los actores, los derechos que tienen y en cuyo marco se vinculan, así como el poder de que disponen cuando se enfrentan a situaciones de conflicto.

Debe tenerse presente que la profundidad del cambio enfrenta a analizar nuevas situaciones de conflicto, en escenarios que reflejan distintos intereses, sistemas jurídicos y estructuras de poder. Al mismo tiempo se presentan interacciones nuevas, sin que el Derecho tenga suficiente capacidad para resolverlas.

Así, en la búsqueda de soluciones, fundamentalmente desde la perspectiva de los métodos alternativos, se deben realizar las intervenciones y participaciones apropiadas para lograr soluciones ágiles, dinámicas pero, por supuesto, no exentas de justicia.

Se propone entonces el Mapa del Conflicto como un instrumento de trabajo que puede servir de guía en el complejo sistema del conflicto en la Sociedad de la Información. En su trazado se ha de perseguir la obtención de información, datos e indicadores que permitan analizar -entre otros factores- la dimensión del problema, su dinámica, alcances y perspectivas de resolución.

Teniendo presente que, a la hora de proponer instrumentos para la resolución de conflictos, se deben buscar sistemas o métodos que, según sus propias posibilidades, sea el más adecuado a las características propias del conflicto que se pretende abordar. Se impone tener presente que resulta riesgoso establecer estos métodos únicamente a partir de las particularidades de las partes (muchas veces solo una de

ellas), o sólo de la forma exterior del conflicto, pues ello podría llevar a la imposición de sistemas que marquen un desequilibrio de poder, poca adaptabilidad al sistema jurídico o no satisfagan intereses que van más allá de lo económico. Es sabido que una solución lograda en términos que no satisfacen los intereses de los actores involucrados no marca definitivamente el fin del conflicto, más aún, lo profundiza.

Referencias

1. Entelman, R. F. Teoría de Conflictos. Hacia un nuevo paradigma, Ed. Gedisa.. Barcelona. Primera edición 2002. Primera reimposición, 2005.
2. Calvo Caravaca, A. L. y Carrascosa González, J. Conflicto de leyes y Conflictos de Jurisdicción en Internet, Ed. Colex, Madrid, p. 25 y ss. (2001)
3. Kriesberg, L. Identity Issues. *Beyond Intractability*. Guy Burgess and Heidi Burgess Eds.. Conflict Research Consortium, University of Colorado, Boulder. Posted: July 2003 http://www.beyondintractability.org/essay/identity_issues/ (2003)
4. Olivera, N., Proto, A. Questioning the Governance, IV International Meeting On Dynamics of Social and Economic Systems, Pinamar, Argentina (2009)
5. Kriesberg, L. Op. Cit.
6. Entelman, R. Op. Cit. p. 125
7. Entelman, R. Op. Cit. Pág. 128 y ss.
8. Thomas, K.W. Conflict and negotiation processes in organizations, en M.D. Dunnette & L.M. Houg (eds.), *Handbook of Industrial and Organizational psychology*, vol. 3, 2ª ed. (651-717). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press. (1992)
9. Olivera, N. Actuación mercantil de las PYMES en el MERCOSUR. En: *Revista del Derecho Comercial y de las Obligaciones*, Año 29, N° 169 a 174, págs. 465-553, Depalma, Buenos Aires (1996)
10. Exposición de Motivos de la ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos de España (2007)
11. Moore, Ch. El Proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de Conflictos. Traducción Anibal Leal. Ed. Granica S.A., p. 47 y ss. (1995)
12. Suarez, M. Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Ed. Paidós. Buenos Aires, Barcelona, México. 4ta. Reimpresión, p. 81. (2004)
13. Moore, Ch., Op. Cit., p. 123 y ss.
14. Lezcano, J. M. y Olivera, N., Anotaciones sobre el Conflicto en la Sociedad de la Información y los métodos para su Resolución. XII Jornadas de Investigadores y Becarios, Facultad de Derecho, UNMDP, Actas "Avances de Investigación en Derecho y Ciencias Sociales", Slavin L. P. (Director), pp.330-346. (2008)
15. Suarez, M., Op. Cit., p. 81.
16. Robbins, S. P., *Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones*, Cap. XIII, Edit. Prentice Hall, Sexta Edición, p. 461 y ss. (1994)
17. Olivera, N. y Proto, A. Information Society: The Problem of Law in Terms of the 'Legal Complexity' Notion, IADIS International Conference E-Society 2009, Barcelona, España, Proceedings, Vol. II, 3-7 (2009)
18. Wehr, Paul y Bartos, O. (2002) "Using Conflict Theory". Paperback. Boise, ID, USA. Artículo "El manejo del conflicto para construir una sociedad pacífica" Traducido al español por Leopoldo Artiles. (2002) Disponible en <http://socsci.colorado.edu/~wehr/index.html> o <http://sobek.colorado.edu/~wehr/Sumario%20de%20Wehr.pdf>
19. Wehr, P. Op. Cit.
20. Wehr, P. Conflict Mapping, *Beyond Intractability*. Posted: September 2006 http://www.beyondintractability.org/essay/conflict_mapping/.

21. Burgess, H. Disputants (Stakeholders or First Parties). *Beyond Intractability*. Posted: January 2004 <http://www.beyondintractability.org/essay/disputants/>
22. Wehr, P. Op. Cit.
23. Burgess, H. Intermediaries. *Beyond Intractability*. Posted: January 2004 http://www.beyondintractability.org/essay/intermediary_roles/
24. Maiese, M. Destructive Escalation. *Beyond Intractability*. Posted: September 2003 <http://www.beyondintractability.org/essay/escalation/>
25. Maiese, M. y Norlen, T. Polarization. *Beyond Intractability*. Posted: October 2003 <http://www.beyondintractability.org/essay/polarization/>
26. Wehr, P. Op. Cit.
27. Maiese, Michelle. Causes of Disputes and Conflicts. *Beyond Intractability*. Posted: October 2003 http://www.beyondintractability.org/essay/underlying_causes/

Bibliografía y Web Sites consultados

Además de las fuentes bibliográficas indicadas en las referencias, para el presente trabajo se recurrió a la bibliografía y web sites siguientes:

- ALONSO, J. Comunicar en Internet: El papel interactivo de los sujetos en los nuevos medios. Opcion. [online]. dic. 2005, vol.21, no.48 [citado 04 Febrero 2009], p.57-78. Disponible en http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-15872005000300003&lng=es&nrm=iso
- BARUCH BUSH, R. A. y FOLGER, J. P. "La Promesa de la Mediación" Ed. Granica, 1993.
- BOETTKE, P.J. y PRYCHITKO, D.L. "Boulding y la escuela austriaca: un ensayo sobre su contribución a la teoría económica subjetivista" en: Martínez Coll, J.c. Coordinador: Kenneth E. Boulding. In Memoriam (I)
- BOULDING, K.E.: "Paz estable entre las naciones: Un proceso de aprendizaje". en Martínez Coll, J.c. Coordinador: Kenneth E. Boulding. In Memoriam (I). Disponible en <http://externos.uma.es/cuadernos/pdfs/pdf255.pdf>
- CARAM, M.E., EILBAUM, D. T. y RISOLIA, M. "Mediación – Diseño de una Práctica". Ed. Historica Libre, 2007.
- DIEZ, F.y TAPIA, G. "Mediación. Herramientas para Trabajar en Mediación". Ed. Paidós. Bs.As., 1999.
- FEMENIA, N. "Resolución de disputas en y por Internet", disponible en http://www.mediate.com/articles/disputas_en_y_por_internet.cfm
- FISAS, V. "Abordar el Conflicto: la negociación y la mediación" Publicado en Revista Futuros No 10. 2005 Vol. III. Disponible en http://www.revistafuturos.info/raw_text/raw_futuro10/abordar_conflicto.doc
- FISHER, R., URY, W. Y PATTON, B. "Si... ¡de acuerdo! Cómo negociar sin ceder". Grupo Editorial Norma. Barcelona. Primera edición 1985. Primera reimpresión en Argentina. 2002.
- FOLBERG, J. y TAYLOR, A., "Mediación. Resolución de conflictos sin litigio". Limusa. Noriega Editores. 1997. México
- MONTESINOS GARCIA, A. "Arbitraje y Nuevas Tecnologías" Ed. Thomson-Civitas, Navarra, 2007.
- URY, W., BRETT, J. y GOLDBERG, S. "Cómo resolver disputas – Diseño de sistemas para reducir costos del conflicto". Ed. Rubinzal – Culzoni. 1995. y URY, W. "Supere el NO. Cómo negociar con personas que adoptan posiciones obstinadas". Norma, Decima Reimpresión 1998.