
RESOLUCIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN URUGUAY

Daniel Píriz Larrañaga*

RESUMEN

En los últimos años, América Latina ha visto el crecimiento constante de la criminalidad y la violencia en sus principales centros urbanos. Estas ciudades concentran una importante población juvenil en situación de exclusión y sin acceso a derechos que la hace proclive a ser víctima de bandas delictivas o del narcotráfico.

Uruguay está inmerso en esa realidad y experimenta un aumento de la criminalidad violenta que golpea todos sus estamentos; muy a pesar de la bonanza económica vivida, ha crecido la desigualdad socioeconómica, elemento clave para entender el avance del delito y los conflictos. La necesaria intervención estatal para generar un cambio, requiere de afinadas acciones producto de la planificación estratégica al más alto nivel; no solamente hay que enfocar la inversión social en servicios o seguridad pública, hay que implementar programas que impacten en la base del conflicto y la violencia interpersonal.

Palabras clave: Conflicto, Violencia, Resolución conflictos, Seguridad, Uruguay.

Introducción

América Latina ha vivido en lo que va del siglo XXI, un importante crecimiento económico acompañado por una amplia participación política y ejercicio de derechos que se ha expresado en el afianzamiento de las Democracias representativas en todo el continente. Sin embargo, los desafíos de esta expansión dejan entrever crecientes desigualdades en amplios sectores sociales, por ende los conflictos han aumentado y las áreas de reclamo también se han diversificado, a tal punto que los actores tradicionales definidos por: los Partidos Políticos o los Sindicatos, han dado lugar a una multitud de nuevos interlocutores autodenominados: “movimientos sociales”.

* Oficial Ayudante en el Ministerio del Interior de la República Oriental del Uruguay, Magíster en Estrategia Nacional, Diplomado Experto en Manejo de Conflictos, Posgraduado en Ética Pública, Transparencia y Anticorrupción, Licenciado en Antropología Social, docente e investigador.

Las demandas sociales y económicas vienen promoviendo la incorporación “a derecho” de sectores tradicionalmente alejados, aislados o directamente excluidos, que incluso en otros momentos carecían de representación propia como ser: los desocupados, los denominados “sin tierra”, o las comunidades étnicas. Estos movimientos son la expresión de que vivimos en una sociedad policéntrica o multicéntrica compuesta de complejas relaciones de poder, donde se hacen visible viejos y nuevos reclamos insatisfechos. Es claro, que los nuevos actores promueven una dinamización del espacio social, impulsando al cambio y reorientando el presente ideológico de algunos Partidos o coaliciones políticas; además influyen activamente sobre las agendas públicas y el tratamiento de los Gobiernos sobre los conflictos.

El Estado sigue siendo el principal actor demandado al que refieren la mayoría de los conflictos sociales, muchas veces producto de la ineficiencia o la debilidad institucional en el territorio. Como contracara, han surgido una diversidad de colectivos no tradicionales que vienen utilizando estrategias comunicacionales distintas de acuerdo a los objetivos que persiguen; pero, todos ellos han sabido salir a las calles de las principales ciudades para mostrar la protesta y exponer sus demandas al público.

Los grandes cinturones urbanos son el principal foco en los cuales residen y se desarrollan los conflictos. En particular, presentan un crecimiento poblacional descontrolado con ausencia de planificación territorial, donde florecen los asentamientos carentes de servicios básicos con muy bajo acceso a educación y salud de calidad. Uruguay convive con esa realidad, y debe diseñar estrategias efectivas que permitan superar las necesidades de una población vulnerable, compuesta en su mayoría por familias con bajos niveles de escolarización e inmersas en un presente de marginalidad que impacta decididamente en sus formas de socialización y convivencia. En esas condiciones de exclusión e inequidad las personas experimentan, sufren y reproducen las situaciones de violencia.

Análisis

Violencia y conflicto

Los conflictos son parte integral de la sociedad, se presentan de manera permanente en la realidad sociopolítica de los países, y se manifiestan en una amplia gama de expresiones que impulsan a reformular escenarios de acuerdo con las acciones de los actores, sus relaciones y sus intereses.

La intensidad de la conflictividad social, no sólo puede medirse por la cantidad de acciones que se llevan adelante y sus respuestas institucionales. También, se deben considerar los aspectos comunicacionales que influyen en la opinión pública, demostrando así su permanencia y efectos en el tiempo; a la vez se evaluará la capacidad de influencia o de presión que ejercen las partes en pugna.

Finalmente, consideramos que los campos de la conflictividad pueden además definirse como “el conjunto de acciones y demandas construidas por los diferentes actores sociales que expresan sus identidades, intereses, producciones y orientaciones, y que hacen mención a las relaciones sociales involucradas y a los intereses de poder en juego” (Calderón, 2011, p. 23).

Calderón (2011) fija una tipología para describir la conflictividad de acuerdo con las diferentes demandas y actos de movilización de los actores:

- Los conflictos por la reproducción social: en su mayoría tienen que ver con los requerimientos de las personas o grupos en razón de sus condiciones sociales y/o económicas; destaca el acceso a la salud, la alimentación, la educación o el empleo. Son todos los conflictos que tienen que ver con la calidad de vida de la población, y por ende hacen referencia a su capacidad de reproducirse en el sentido de dar continuidad a la sociedad, que es el objetivo final de las personas y también el de la política en el sentido de lograr la “felicidad pública”.
- Los conflictos institucionales: son producto de la ineficiencia estatal, se definen como las carencias de las políticas públicas o de las instituciones del Estado que no logran los objetivos previstos, sea por problemas de funcionamiento en la gestión institucional o administrativa o por la ineficiente prestación de servicios básicos, entre otros.
- Los conflictos culturales: estos conflictos tienen raíz socioeconómica pero incorporan los niveles de desigualdad en el plano cultural, donde se destacan aquellos que hacen a lo ideológico/político y los referidos a la seguridad ciudadana, incluye los reclamos por el medioambiente y los recursos naturales e incorpora los conflictos por Derechos Humanos o por diferencias étnicas o etnoculturales. (p.48)

Históricamente los gobiernos del Uruguay han tenido una presencia casi omnipresente en el manejo de los conflictos, desarrollando una acción burocrática constante con eficacia muy dispar. La estrategia principal era llevar a los actores demandantes a que se adecuaban a las lentas respuestas del Estado, tanto en tiempo como en el largo procedimiento resolutivo. De esta manera, los diversos sectores sociales buscaban -casi siempre- acompañar a las organizaciones políticas institucionalizadas.

Hoy en día, la situación de fragmentación del frente de los actores sociales demandantes ha conformado nuevos espacios que generan una suerte de conflictividad incremental, en especial, porque la respuesta tradicional de los gobiernos ya no es aceptable, y la influencia de los procesos de visibilidad en los medios de comunicación ha afectado seriamente la postura y el método o proceso de resolución de conflictos.

Queda claro, que todos los gobiernos utilizan una batería de acciones que les permite aplicar procesos institucionalizados o semi-institucionalizados de interacción entre las partes. Pero, su manejo y resolución depende de factores relativos a la cultura institucional, o a la capacidad de evitar la conflictividad social, sea esto utilizando instrumentos articuladores como el diálogo o la mediación, o por cualquier otro mecanismo de negociación o arbitraje.

Por otro lado, si consideramos la presencia de la violencia en la sociedad, observamos que es una acción posible en el desarrollo y dinámica de los conflictos. Surge, cuando éstos han escalado o se han afianzado, en un momento extremo donde los intereses de las partes están absolutamente contrapuestos y el conflicto ya no puede resolverse o transformarse por sí solo. En esa instancia, puede aparecer en forma de una espiral de acciones impredecibles.

Entendemos a la violencia como un producto resultante de la escalada de acciones, cuando la prevención ha fallado y la búsqueda de una solución pacífica no pudo evitarla. Por ello, en cualquier tipo de conflicto, sea este entre personas, entre grupos de un mismo Estado, e incluso entre Estados Nación, cuando aparece la violencia se producen daños y perjuicios para todos. En ese punto, se materializan las consecuencias de haber ingresado a una suerte compleja de ataques y revanchas, donde la conducta de los actores determina resultados que pueden ser irreparables.

Siguiendo a Galtung (2003) la violencia no es solo directa o fáctica, puede ser “cultural” o de lo contrario “estructural”. La primera, la definimos

como aquella que favorece o legitima la acción de hecho, y se la justifica en la religión, en la ideología o en el lenguaje; en todos los casos se presenta como un proceso con ciertas intermitencias y con mayores o menores intensidades. La segunda, es la que describimos como “violencia estructural”, ésta es el producto de aquellas violencias originadas en la exclusión social, la desigualdad o la injusticia. A diferencia de la anterior, se muestra casi permanente, es decir, cuando ha alcanzado la legitimación de la acción, genera un cambio cultural que la hace invariable y sumamente destructiva. (p. 9)

Lamentablemente, los costos socioeconómicos producto de conflictos violentos, o del influjo del crimen organizado y el narcotráfico transnacional no solo producen víctimas en los fallecidos y perjuicios de todo tipo a sus familiares. Además, horadan las instituciones públicas y privadas, generan empobrecimiento a la comunidad y nos alejan del camino al desarrollo.

La violencia encierra a las personas en condiciones de pobreza cultural, social y económica, debilita la institucionalidad política y la presencia estatal en una constante reproducción de un ciclo negativo que puede perdurar durante generaciones, frenando la capacidad de las personas y del Estado.

A nivel micro, cuando la violencia está presente, la comunidad se reciente en su seguridad por el miedo que sufre. El temor genera estrés y comienza a incidir en la calidad de vida de los individuos, provocando un deterioro que se observa en su trabajo, en sus actividades diarias como ir a los colegios o simplemente salir de compras, es el momento en que los sentimientos de inseguridad repercuten negativamente en la toma de decisiones cotidianas.

Si bien en Uruguay los niveles de pobreza e indigencia han mejorado en los últimos años, desde la perspectiva de las personas marginadas, la desigualdad en la que viven los alienta a desarrollar sentimientos de frustración, y les hace asumir que sufren una desprotección social permanente que los impulsa a manifestar conductas de naturalización de la violencia. Muchos conflictos se vinculan a estas relaciones de inclusión o exclusión, por lo que encontramos comunidades, grupos y familias que llevan varias generaciones fuera de toda posibilidad de integración, y que evidencian las denominadas “brechas de estatalidad”. El término creado por Calderón (2011) es para referirse “a la distancia entre la formulación de una política pública y el poder institucional del Estado para beneficiar realmente a la sociedad e implementar las decisiones políticas en todo el territorio nacional alcanzando los resultados esperados”. (p. 310)

Estas “brechas” son parte del mayor impedimento a la hora de un cambio, pues evidencian tensiones producidas por la inestabilidad en las relaciones entre personas y autoridad o entre comunidad y Estado. En ese punto, se observan las carencias estructurales asociadas a la política institucional, a su diseño y a su implementación efectiva en el territorio.

En un contexto socioeconómico favorable para el país, se ha desarrollado con fuerza el denominado “problema de las drogas” y su afectación, el cual es un fenómeno global que preocupa tanto a gobiernos como a representantes de la sociedad civil.

Sea por el impacto de la violencia relacionada con la comercialización o por el flujo continuo de dinero de su economía ilegal, el narcotráfico ha impulsado la criminalidad en distintas zonas del Uruguay. Otro elemento asociado al problema, es la relación directa que existe entre el tráfico de drogas y las personas privadas de libertad, existe un incremento en la población carcelaria vinculada a la comisión de delitos asociados a la obtención de droga, o cuyo fin ha sido pagar las deudas de dicho consumo.

Los efectos de las relaciones entre traficantes y consumidores describen la influencia del narcotráfico no solo en una relación de venta y consumo, sino como acelerador de nuevas violencias impulsadas en la búsqueda por generar dinero a través de actos criminales. Esto se potencia en la lógica del consumidor, que busca obtener el acceso a la droga de manera “estable”, por lo que su única opción será la comisión de algún delito.

También, el mercado de las drogas aparece como una alternativa para la obtención de bienes en individuos de comunidades excluidas de los circuitos económicos tradicionales, así las bandas criminales cooptan integrantes y se afianzan en los territorios, siendo muchas veces la única alternativa para la integración social de las personas o sus familias. “La dinámica de esta relación promueve un desarrollo ‘perverso’, basado en fondos adquiridos ilegalmente y en la presencia y control de grupos criminales que imponen orden mediante amenazas y violencia” (Organización de Estados Americanos, 2013, p. 59).

Entonces, el aumento de la criminalidad ya no puede ser solo explicable a través de las aspiraciones de ascenso social o las necesidades insatisfechas, surge y se refuerza en una instancia de crecimiento económico desconocido en nuestro país, con muy bajos niveles de desempleo y en un contexto macroeconómico muy favorable.

Definitivamente, las políticas públicas no han impactado adecuadamente en la realidad de muchos jóvenes, y esto se ha producido por

dos motivos. El primero, refiere a que el Estado no estableció a priori un adecuado análisis que incorpore estrategias para articular el tratamiento de los conflictos y la violencia asociada en las diferentes comunidades. En segundo lugar, la perspectiva de manejo y transformación creativa de los conflictos no estuvo tampoco en la agenda política como una herramienta válida para enfrentar la criminalidad violenta que sufre hoy la sociedad uruguaya.

En especial, buena parte de la población juvenil viene sufriendo los resultados de una realidad que los convierte en víctimas y victimarios de manera indistinta, volviéndolos móvil y vehículo del delito en contextos pobres, espacios desde los cuales nunca han podido lograr la integración o el acceso adecuado al ejercicio de sus derechos sociales.

Hoy, el crecimiento de las demandas desde la opinión pública respecto a la inseguridad interpela la capacidad de respuesta del Ministerio del Interior. Para la sociedad, la policía tiene la responsabilidad de brindar seguridad e impulsar la prevención de la criminalidad. En tal sentido, la crítica se basa en que él o los modelos de intervención policial del espacio público han demostrado ser insuficientes en sus resultados. En particular, se aprecia la baja efectividad en aquellas zonas más excluidas de la ciudad, donde los problemas de inseguridad exigen presencia casi permanente, o un despliegue diferenciado de distintas acciones de prevención.

Las organizaciones de Derechos Humanos, las de víctimas de la inseguridad o las “Organizaciones no Gubernamentales” que trabajan con jóvenes que vivieron o viven experiencias al borde del delito, demandan permanentemente la acción del Estado. Esto se debe en parte, a que el accionar policial no está orientado a la prevención de la violencia sociocultural presente en determinados contextos críticos. Además, existe la visión de que una postura esencialmente represiva de la policía es un factor que incrementa la discriminación y el enfrentamiento.

Resolución y transformación de los conflictos

Uruguay tiene una extensa trayectoria en la gestión de conflictos mediante el diálogo y los acuerdos a través de canales institucionales, en particular por dos motivos. El primero, es el alto nivel de organización en cualquier rama de actividad, lo que permite acceder de inmediato a los interlocutores válidos. En segundo lugar, es de destacar el grado de legitimidad en la representación y la confianza que la opinión pública tiene en la capacidad negociadora de sus instituciones para alcanzar consensos.

Proponer una perspectiva diferenciada es un desafío, e implica la utilización de los denominados métodos alternos de resolución de conflictos. Éstos son aquellos, en los que las partes intervinientes buscan resolverlos fuera del ámbito de la administración de Justicia; se pretende llegar a acuerdos o convenios válidos, aunque posteriormente puedan o no ser refrendados judicialmente.

La perspectiva de la mediación intercultural es un método alternativo que funda su metodología en las siguientes premisas:

- Aplicar la mediación con fundamentación teórica y metodológica, implica reconocer que es necesario implementar propuestas creativas. En particular, en los conflictos por seguridad ciudadana -como producto de la criminalidad violenta donde ha venido creciendo la participación de los jóvenes- se observa que se ha buscado una intervención sicosocial basada en la concepción tradicional de población con dificultades socioeconómicas. Esto muestra que no ha habido una visión articuladora al contexto cultural específico en el que viven.
- Generar modelos interculturales de mediación con sus técnicas específicas en el terreno, es una alternativa a la ineficacia de los métodos actuales de intervención estatal. Es necesario, dejar de lado la postura dominante por la que se concibe al Uruguay como un “Estado integrado y homogéneo”, este recorte generalizador de la realidad, fundado en un estereotipo identitario, no reconoce el desarrollo de culturas paralelas especialmente alimentadas por situaciones de pobreza o exclusión. Estas culturas, que generan lenguajes o jergas propias que conviven además con la marginalidad y la criminalidad como único “modelo” u opción de vida.
- La mediación intercultural debe permitir conocer al otro en un diálogo con opciones de beneficio mutuo, pretende revalorizar las relaciones, convenir en su legitimación y en la validez de su historia particular.

Esto significa, que el foco está puesto en las personas pues busca integrar educación, salud y apoyo socioeconómico. Sin embargo, para cambiar el resultado hay que dialogar a partir del contexto de cada uno, desde su cultura, buscando beneficios para todos,

valorando la comunicación y reconociendo a las familias como víctimas que puedan superar las estigmatizaciones y el sufrimiento.

- Debe mediarse siempre, considerando los contextos de donde provienen los ciudadanos y sus relaciones personales; pero, también debemos conocer el sistema de valores de origen que da sentido al trato interpersonal, a la pertenencia a un grupo o no, o incluso a la capacidad de insertarse a un medio distinto en el que conviven las personas.
- La aplicación de mecanismos que permitan una fuerte comunicación con el grupo de familias y víctimas es un elemento esencial para mejorar la relación. Sin ese diálogo, es imposible conocer al otro adecuadamente y por ende llegar a algunos acuerdos en todo aquello que sea posible.
- La finalidad no puede ser cumplir con un programa de seguridad o de apoyo a las víctimas —que bien importante es—, debe ser la mejora de las relaciones, la buena comunicación entre partes y el logro posterior de algunos acuerdos.
- El modelo de mediación transformadora debe llegar a conocer las causas profundas, aquellas que han sido producto de factores externos o internos a las relaciones de las personas o los grupos, pero que han definido sus decisiones.
- Por último, deben considerarse todos los factores intervinientes en la relación: aquellos que son personales o idiosincrásicos, los situacionales y los culturales. Todos ellos, tienen distinto nivel de influencia y ejercen un efecto constante en las relaciones o la conducta de las personas y los grupos que integran.

Pero la resolución de conflictos en ámbitos culturales es algo que va más allá. Podríamos decir entonces, que las soluciones están además en el plano superador de las relaciones humanas y de la comunicación con el otro, muy por encima de negociar o regatear exclusivamente. Por ello, durante todo el proceso se implementa un ejercicio comunicacional donde primero surgen las personas y sus contextos, luego se profundizan los contactos y reconocimientos entre las partes, para que al final se dé lugar a la confianza que permita llegar a algunos acuerdos.

La propuesta de intervención que propone Xesús Jares (2001), contempla adoptar una postura abierta que considere lo micro y lo macro a la vez, es decir combina el proceso a ser aplicado a las circunstancias de las

personas y a las características del conflicto en particular, considera que en los hechos y las acciones de todos intervienen diversas variables externas que influyen permanentemente en los actores. (pp. 138-155)

En primera instancia, el interviniente da prioridad a la comunicación como eje central para resolver una controversia, aplica una herramienta esencial de “pacificación” cuyo fin es superar la escalada de actos violentos. Además es un medio que permite establecer un proceso donde los actores puedan ser escuchados por igual. Aquí, definimos las acciones a llevar adelante:

- 1) Evitar comunicar prejuicios o expresiones estereotipadas hacia la otra parte, lo cual puede incidir negativamente en la búsqueda de incrementar la comunicación abierta.
- 2) Generar ámbitos de diálogo para el análisis de la situación que permita encontrar soluciones elaboradas desde las partes en lid, realizando una reflexión común donde todos los actores reconozcan el poder que tienen y la influencia de sus posiciones.
- 3) Exponer los aspectos emocionales; las partes deben poder exponer sus deseos, miedos y aspiraciones respecto a la resolución del conflicto.
- 4) Conocer y entender los intereses o necesidades del otro, es esencial para superar las oposiciones de una postura netamente antagónica.
- 5) Asegurar un equilibrio de poder, implica que las partes deben sentirse en la seguridad de lograr un acuerdo en igualdad de condiciones, superando cualquier mirada impositiva de unos sobre otros.
- 6) Demostrar empatía por la perspectiva contraria, implica que cada parte entienda la postura del otro, aun cuando expresen diferencias en valores, hagan o demuestren verbalizaciones o expongan los enojos de sus posturas.

En una segunda instancia, es esencial conocer el origen del conflicto, su “estructura y magnitud”, entendiendo las causas que lo generaron. Esto nos permite saber, si estamos frente a un entredicho o ante una situación de diferencias en la percepción de las partes producto de una mala comunicación. Si este fuera el caso, entonces los problemas o interferencias tienen que ver con la óptica particular o con errores de interpretación que deben ser superados.

En caso de seguir adelante, es relevante identificar a todos los actores, sean personas o instituciones, así como sus relaciones específicas. Es

imprescindible, conocer directamente a los involucrados y definir su influencia en la posible dirección y resultado del proceso de conflicto. En este punto, debemos analizar el desarrollo, las causas y las variables que pueden interferir o agudizar nuestra mediación, buscaremos entonces:

- 1) Conocer la conformación y características de cada parte, sean sus valores, aspiraciones y objetivos.
- 2) Definir la naturaleza del conflicto de base, para entender su desarrollo, extensión y significado.
- 3) Releva el ámbito y contexto social donde se desarrolla, sus normas y reglas propias.
- 4) Reconocer a los actores y las relaciones entre ellos permite releva los intereses en juego de cada uno.
- 5) Establecer la estrategia y táctica permite conocer las acciones y planes implementados.
- 6) Elaborar las posibles consecuencias para cada parte, sean estas positivas o negativas.
- 7) Analizar los niveles de hostilidad para valorar el nivel de confrontación.
- 8) Definir las posiciones de los actores en la organización.
- 9) Conocer la capacidad de decisión y el poder de cada uno permite saber qué está en juego.
- 10) Releva las posibles alianzas y coaliciones durante el conflicto.

El tercer punto relevante, es iniciar la búsqueda de acuerdos, se trata de trabajar entonces sobre las diferencias o las causas.

- Separar a las personas del problema, tomando el criterio de despersonalización de la situación.
- Visualizar el conflicto en su globalidad, en el sentido de tomar la percepción de todos y analizarla en perspectiva.
- Centrarse en los intereses y necesidades de cada parte, fuera de las posiciones contendientes.
- Definir aquellas necesidades básicas o elementales de cada parte en el acuerdo final.

El cuarto punto, es centrarse en las “alternativas de resolución”, cada parte debe exponer sus aspiraciones, evitando volver atrás y acordando en los puntos posibles. Es relevante entonces:

- 1) Determinar los plazos de cumplimiento de lo acordado.

- 2) En caso de no existir acuerdo se pueden definir otros ámbitos o actores para continuar con la negociación.

Finalmente, el quinto elemento, es la evaluación de “estrategias, procesos y resultados” durante toda la intervención y cuyo resultado final implica realizar una reflexión sobre los siguientes puntos:

- 1) Conocer el nivel de acuerdo y los mecanismos acordados, en caso de no lograrlo evaluar las nuevas instancias o soluciones a seguir.
- 2) Comprometerse con los cambios en las relaciones entre partes, y con el diseño de la propuesta de resolución del conflicto.

También, desde la sociedad civil debe madurar la propuesta dirigida a reconocer la centralidad de los conflictos en la vida cotidiana, entendiendo que cada vez es más relevante que los ciudadanos, tomen un rol participativo que impida el desarrollo y crecimiento de la violencia.

Esa frontera inicial, es primordial para detener o evitar la escalada, y en tal sentido son las personas -desde su perspectiva- las que con la energía suficiente deben intervenir, centrándose en desplegar acciones primarias para el mantenimiento del tejido social, lo que se denomina Diplomacia Ciudadana o “second track diplomacy”. El término citado por Montville (1990) está referido a toda “interacción informal entre miembros de grupos o de naciones en confrontación que apunta a desarrollar estrategias, a influir sobre la opinión pública y a organizar recursos humanos y materiales de manera tal que ayuden a resolver su conflicto” (p. 7).

Entendemos, que es el compromiso de las personas, lo que ayudará a diluir algunas latencias de conflictos y también dará lugar a comenzar su manejo de forma efectiva. Por ello, es necesario reforzar las redes primarias de contención o apaciguamiento desde la propia comunidad con un adecuado apoyo institucional.

Conclusiones

El camino hacia el desarrollo, debe respaldar procesos que permitan mejorar la seguridad pública como elemento superador de la violencia y los conflictos asociados, pero para ello, debemos combinar las responsabilidades del Estado con la comunidad mediante la implementación de políticas asertivas con rendición de cuentas, transparencia y beneficios en la calidad democrática. Estas imprescindibles reformas, deben ser acompañadas en el campo de la educación, salud e infraestructura en un adecuado proceso de promoción de derechos e inclusión social efectiva al mundo del trabajo que permita romper las relaciones de desigualdad.

La intención de revertir los procesos de exclusión social que llevan varias décadas de existencia en el país, no es tarea sencilla, implica formalizar la vida de personas y comunidades en el territorio mediante servicios, pero también, darle acceso al mundo del trabajo.

Mientras, la seguridad requiere nuevos enfoques respecto al combate a la criminalidad, también la inclusión social necesita inversión, tiempo y articulación entre organismos públicos, instituciones de la sociedad civil y ciudadanía. Lograr estos objetivos, exige aplicar la planificación estratégica como instrumento que permite asegurar un diagnóstico asertivo y un análisis prospectivo esencial para el diseño de programas y proyectos confiables en la dirección del esfuerzo público.

En el mismo sentido, la mejora en la seguridad es y debe ser acompañada por la comunidad, donde los cambios buscados deben notarse en todo su contexto, por lo cual hacemos acuerdo en que “la reducción de la violencia en comunidades marginadas exige un proceso serio que involucre seriamente a los residentes” (Washington Office on Latin America, 2011, p.17).

Sin el compromiso de las personas no es posible avanzar, por ello, cuando ha aparecido la escalada de violencia, lo importante es detenerla, ya que sin un alto al fuego no se puede iniciar la búsqueda de soluciones que permitan desarrollar medidas concretas de integración social.

Una respuesta adecuada a la criminalidad violenta, que incide en la sensación de inseguridad ciudadana a niveles micro, debe incorporar herramientas educativas permanentes que incluyan a las personas en su perspectiva cotidiana, considerando acciones desde el espacio en que viven y con su plena participación y compromiso. Una política de intervención definida en un programa territorial, necesita de procesos inclusivos de inversión y una constante intervención sicosocial de prevención y de generación de confianza.

En Uruguay, la transformación de los conflictos debe ingresar a la agenda pública, en particular, en su calidad de mecanismo superador de la gestión en Democracia, pero también, como medio que ayude a disminuir sensiblemente la violencia, y promueva la reconstrucción del mapa relacional junto a una batería de estrategias dirigidas a construir una cultura de paz y prevención. Debemos extender la educación de la sociedad en el manejo y resolución de controversias por métodos no violentos, y continuar con la formación del policía que convive diariamente con esos conflictos y sus efectos.

Educar para prevenir la violencia es educar para la paz, aún después de la violencia.

Referencias

- Calderón F. (2011), *Los conflictos sociales en América Latina*. Editorial Plural. Bolivia.
- Galtung, J. (2003), *Violencia cultural*. Editorial Guernika-Lumo. España.
- Jares, Xesús (2001), *Educación y conflicto*. Editorial Popular. España.
- Ministerio del Interior (2012), "Informe anual sobre violencia y criminalidad en todo el país". División de Estadísticas y Análisis Estratégico. Uruguay.
- Montville, J. (1990), *Conflict and Peacemaking in Multiethnic Societies*. Editorial Lexington Books, Reino Unido.
- Organización de Estados Americanos (2013), *El problema de las drogas en las Américas*. Washington D.C.
- Washington Office on Latin America (2011), *Enfrentando la violencia urbana en América Latina: Revirtiendo la exclusión a través de la actuación policial inteligente y la inversión social*. Washington D.C.

