

## Comunicación responsable y conflictos sociales en el Perú

**Autor: Juan Pablo de la Guerra**  
**Correo electrónico: [Jpdelaguerra@udea.edu.pe](mailto:Jpdelaguerra@udea.edu.pe)**

¿Aprendemos de las experiencias negativas? ¿Qué experiencia hemos ganado como sociedad, como estado, como empresa? ¿Por qué no hemos podido sacar las conclusiones adecuadas para un mejor manejo de los conflictos sociales en Perú? ¿Cuántas vidas más se deben de perder para que aprendamos? ¿Existe alguien interesado en solucionar esto en el país?

Al parecer los intereses personales y de las instituciones están por encima del orden y de la armonía que supuestamente todos buscamos. Las tan famosas mesas de negociación no han venido siendo soluciones reales a los problemas existentes. No encontramos un plan de solución de conflictos a nivel nacional y menos un plan de desarrollo integral que considere las necesidades reales de las personas.

Como vemos la situación de los conflictos sociales ya no es novedad, cada vez que uno abre un diario, escucha las noticias, ve un noticiero, tiene que escuchar de un conflicto social, están a la orden del día. El aumento de los conflictos está claro, bastará con revisar los informes de la Defensoría del Pueblo publicados mensualmente para ir viendo cómo van aumentando año a año. Cambios de gobiernos, trabajos de distintas instituciones, muy superficiales por cierto, no han podido detener este crecimiento de conflictos.

## Comunicación responsable y conflictos sociales en el Perú

Según la Defensoría del pueblo: El conflicto social debe ser entendido como un proceso complejo. En este, sectores de la sociedad, el Estado y las empresas perciben que sus objetivos, intereses, valores o necesidades son contradictorios y esa contradicción puede derivar en violencia. Podemos constatar al revisar los informes de la Defensoría del Pueblo, en los últimos años, los conflictos sociales lejos de disminuir, han aumentado significativamente en nuestro país. (Fernández, 2012)

Según el último informe presentado por la Defensoría del Pueblo (2012, Septiembre), sobre los conflictos sociales podemos constatar que del total de casos registrados es de: 238. Si entramos al detalle vemos que estos se dividen en: conflictos activos: 167 (70.2%), conflictos latentes: 71 (29.8%), conflictos nuevos: 08, conflictos reactivados: 04, conflictos resueltos: 05, conflictos que han pasado de activos a latentes: 07, casos trasladados del registro principal al registro de casos en observación: 08, casos en proceso de diálogo: 84 (50% de los 167 casos activos). Mediante mesas de diálogo o Comisiones de Alto Nivel: 51(61%) o presencia de la Defensoría del Pueblo en mesas de diálogo o comisiones de Alto Nivel: 34 (40.5%).

Al saber cómo debemos enfocar los conflictos y la responsabilidad de quien debe ser el principal sector para resolverlos, encontramos que los conflictos socio ambientales ocupan el 62.6% (149 casos) del total de conflictos registrados en septiembre, le siguen los conflictos por asunto de gobierno local, con 8.8% (21 casos), los conflictos por asuntos de Gobierno Nacional, con 6.3% (15 casos), y los conflictos laborales, con 5.9% (14 casos). Podemos constatar en esta información como los conflictos socio ambientales son los que deberían tener más atención.

## **Comunicación responsable y conflictos sociales en el Perú**

Siguiendo el informe de la Defensoría del Pueblo (2012, Septiembre), podemos constatar que la identificación de las competencias en la atención de un conflicto social se hace a partir del reconocimiento del papel que desempeñan los sectores en los que se organiza el Estado en la atención de las múltiples demandas que son planteadas durante el desarrollo de un conflicto social, de acuerdo con la normatividad, objetivos y funciones vigentes en cada una de las entidades estatales analizadas. Así, en el mes de septiembre de 2012, la principal competencia (entre las múltiples que coexisten) en la atención de los conflictos sociales registrados recae en el Gobierno Nacional, con 152 casos (63.9%); los Gobiernos Regionales (y sus distintas instancias) son los principales responsables, por competencia, en la atención de 50 casos (21.0%); los Gobiernos Locales (ya sea provinciales o distritales) son responsables, por competencia, en 25 casos (10.5%).

Observamos algunas dificultades en la comunicación, pese a la cantidad de conflictos sociales y todos los problemas que acarrear dichos conflictos, no existe al parecer una acción contundente por parte del estado para salir de esta situación. Pareciera que el Estado entra a tallar cuando el problema ya es muy grave y se va de las manos. La raíz del problema es la falta de comunicación e información por parte del Estado y de la empresa interesada, hacia los pobladores de la zona de influencia. El Estado otorga concesiones de terrenos sin realizar consulta previa a la comunidad aledaña, sin explicación alguna sobre los riesgos y beneficios que conllevan de una acción semejante, acción que sin duda, impactará en el estilo de vida de la población, positiva o negativamente. (Fernández, 2012). Son varios los factores que pueden estar detrás de esta manera de

## **Comunicación responsable y conflictos sociales en el Perú**

proceder, sin embargo no saltaremos a hacer especulaciones sobre los intereses de unos y otros.

Para Fowks (2012), la resolución de los conflictos sociales depende también del desempeño de los medios de comunicación para informar diligentemente. También existirían ideas preconcebidas en los periodistas que dificultan entender la razón detrás de las protestas. Encontramos que pareciera que no hay interés integral de ninguno de los implicados, por el contrario vemos que los intereses personales priman sobre el bien común y quienes deberían velar por el bien común, también cuentan con intereses personales.

Sin embargo hay casos, aunque son los menos, en los cuales encontramos conflictos de intereses resueltos, porque existió una comunicación, porque se cedió al bien común, porque se pensó en el proyecto y en la sociedad en su conjunto. Todavía estas parecen ser las excepciones, esperemos que el Estado se encamine a resolver con más decisión dichos conflictos. Si los conflictos siguen aumentando y la comunicación responsable en los mismos no comienza a ejercitarse, las consecuencias sociales y económicas causarán mucho daño al País.

¿Qué rol debe jugar la prensa en esto? Encontramos diversas posturas al respecto, sin embargo los más analíticos coinciden en algunas observaciones sobre el rol de la prensa en la comunicación. Para Fowks (2012), uno de los principales agentes que intervienen en los conflictos sociales son los medios de comunicación. Debido a su influencia en la construcción de la opinión pública, es importante reflexionar sobre la función que deben cumplir los medios en la cobertura de los hechos y,

## Comunicación responsable y conflictos sociales en el Perú

sobre todo, en la búsqueda de intentar comprender la verdadera razón del conflicto.

Asimismo, es imprescindible mejorar las comunicaciones de la prensa, que se enfoca en señalar culpables sin centrarse en las necesidades de los sectores pobres y excluidos, así como tampoco las causas del conflicto y mucho menos cuestionan los intereses detrás de las partes. La prensa responsable, analítica y bien capacitada, influenciará de manera positiva en la sociedad, quien a su vez, entenderá mejor el problema real del conflicto y no señalará culpables sin discreción alguna. (Fernández, 2012). La madurez del país en conflictos sociales pasa necesariamente por la madurez de los medios de comunicación.

Son pocas las veces que vemos una actitud proactiva en los medios de comunicación, en el gobierno y en las empresas para comunicar adecuadamente los proyectos. La reacción tardía de los medios de comunicación (y del gobierno) no ocurre cuando hay aún la posibilidad de invocar al diálogo o buscar un entendimiento, “sino cuando las cosas ya están descontroladas y ambas partes enfrentadas están perdiendo la paciencia.” (Fowks, 2012). Se vuelve sumamente complicado negociar en esa situación y revertir lo avanzado.

Los prejuicios o intereses de los medios de comunicación sobre los motivos de los conflictos sociales van a influir en la cobertura noticiosa. Para Fowks esta preconcepción provoca un claro favoritismo para uno de los polos extremos: “Actualmente no existe una pluralidad de opiniones. Lo más responsable sería representar las diversas visiones que hay en torno a estos asuntos, escuchar qué nos tienen que decir los afectados, los líderes de las comunidades u otros expertos que tengan un punto

## **Comunicación responsable y conflictos sociales en el Perú**

desemejante al de las mineras o al del gobierno, que usualmente estén cercanos al conflicto y a todo lo que éste involucra”. Es de lamentar que en no pocas veces hay intereses detrás y que las noticias no buscan la descripción verídica de los acontecimientos; por el contrario, procuran transmitir una postura polarizada del mismo.

Como conclusión vamos notando como es fundamental que el Estado detecte a tiempo los posibles puntos de conflictos, cuando están todavía latentes y se puede abrir un sistema bidireccional de diálogo. (Fernández 2012). También que brinde información adecuada de cada proyecto a todos los agentes implicados, que respete los niveles de decisión y escuche a todos los sectores. Sin comunicación y sin diálogo, los conflictos seguirán en aumento.

Se debe plantear estrategias de desarrollo local, encontrar mecanismos de diálogo como construcción de paz, buscar un desarrollo sostenible para todos los peruanos, el conflicto debe tornarse en una oportunidad de mejora. Los medios de comunicación deben tener responsabilidad en lo que comunican, y como en ocasiones tienen intereses, deberían de ser auditados, por entes externos a ellos. Comunicar responsablemente es entregar información verídica y neutra, para que cada quien tome las mejores decisiones.

### Referencias

Fernández, D. (2012) Comunicación y conflictos sociales. Recuperado de:  
[http://www.peru2021.org/redperiodistasrs/index.php?option=com\\_content&view=article&id=378:comunicacion-y-conflictos-sociales&catid=45:articulos&Itemid=122](http://www.peru2021.org/redperiodistasrs/index.php?option=com_content&view=article&id=378:comunicacion-y-conflictos-sociales&catid=45:articulos&Itemid=122)

## **Comunicación responsable y conflictos sociales en el Perú**

Reporte Mensual de Conflictos Sociales N° 103 – (2012, Septiembre).

Recuperado de:

<http://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/conflictos/2012/Reporte-Mensual-de-Conflictos--Sociales-N--103---Sep-2012.pdf>

Fowks, J. (2012) Entrevista realizada a por Alexander Chiu Werner y César Pérez Sulca de CONCORTV Recuperado de:

<http://www.concortv.gob.pe/index.php/noticias/968-el-rol-de-los-medios-de-comunicacion-en-los-conflictos-sociales.html>