

Artículo de Investigación

Protesta, violencia y semiología. Un análisis dialógico de las protestas sociales en Colombia desde el modelo *flash-point*

Protest, violence and semiology. A dialogic analysis of social protests in colombia from the flash-point model

Juan José García Sarriá¹: Escuela de Suboficiales y Nivel Ejecutivo “Gonzalo Jiménez de Quesada”, Colombia.

juan.garcia1132@correo.policia.gov.co

Camilo Ramírez Motoa: Escuela de Suboficiales y Nivel Ejecutivo “Gonzalo Jiménez de Quesada”, Colombia.

camilomotoa89@gmail.com

Fabián Steven Garay Rainar: Escuela de Suboficiales y Nivel Ejecutivo “Gonzalo Jiménez de Quesada”, Colombia.

fsgrairan@gmail.com

Armando González Cortés: Escuela de Suboficiales y Nivel Ejecutivo “Gonzalo Jiménez de Quesada”, Colombia.

agonzalezco@gmail.com

Erwin Alejandro Saavedra Cardoso: Policía Nacional de Colombia. Colombia.

alejandro.saavedra4780@correo.policia.gov.co

Fecha de Recepción: 14/31/2024

Fecha de Aceptación: 16/01/2025

Fecha de Publicación: 21/01/2025

Cómo citar el artículo

García Sarriá, J. J., Ramírez Motoa, C., Garay Rainar, F. S., González Cortés, A. y Saavedra Cardoso, E. A. (2025). Protesta, violencia y semiología. Un análisis dialógico de las protestas sociales en Colombia desde el modelo *flash-point* [Protest, violence and semiology. A dialogic analysis of social protests in colombia from the flash-point model]. *European Public & Social Innovation Review*, 10, 1-17. <https://doi.org/10.31637/epsir-2025-1510>

¹ **Autor Correspondiente:** Juan José García Sarriá. Escuela de Suboficiales y Nivel Ejecutivo “Gonzalo Jiménez de Quesada” (Colombia).

Resumen

Introducción: Dado el aumento significativo en los últimos 20 años en la frecuencia, intensidad y variedad en las protestas sociales y marchas ciudadanas en el territorio colombiano, la investigación se planteó analizar la pertinencia e implicaciones del modelo *flash-point*, el cual concibe las protestas como expresiones de un fenómeno multidimensional donde intervienen diferentes factores estructurales y factores proximales en su configuración. **Metodología:** se adoptó una metodología cualitativa de tipo descriptiva y correlacional, empleando técnicas de recolección como entrevistas semiestructuradas a diferentes actores que intervienen en las protestas sociales en Colombia con el fin de indagar por los elementos determinantes de episodios violentos en las protestas sociales. **Resultados:** Los resultados de la investigación concuerdan con los lineamientos generales del modelo multidimensional de la protesta. **Discusión:** La investigación permitió identificar y relacionar dos elementos semióticos críticos en la forma en que los integrantes de la fuerza pública y ciudadanía interactúan y podrían ser, en principio, dinamizadores en el desarrollo pacífico o violento de las protestas sociales. **Conclusiones:** Por último, se concluyó que la protesta social es un fenómeno estructuralmente complejo en donde la confluencia de factores externos y situacionales son determinantes para el análisis de la naturaleza y dinámica del mismo.

Palabras clave: Ciudadanía; Comunicación; Conducta verbal; Conducta no-verbal; Fuerza pública; Protesta social; Semiótica; Violencia.

Abstract

Introduction: Given the significant increase in the last 20 years in the frequency, intensity and variety of social protests and citizen marches in the Colombian territory, the research was proposed to analyze the relevance and implications of the flash-point model, which conceives protests as expressions of a multidimensional phenomenon where different structural and proximal factors intervene in its configuration. **Methodology:** A qualitative methodology of an exploratory and correlational type was adopted, using collection techniques such as semi-structured interviews with different actors involved in social protests in Colombia in order to investigate the determinants of violent episodes in social protests. **Results:** The results of the research are consistent with the general outlines of the multidimensional model of protest. **Discussions:** The research made it possible to identify and relate two critical semiotic elements in the way in which the members of the public forces and citizens interact and could be, in principle, the dynamizers in the peaceful or violent development of social protests. **Conclusions:** Finally, it was concluded that social protest is a structurally complex phenomenon where the confluence of external and situational factors are determinant for the analysis of its nature and dynamics.

Keywords: Citizenship; Communication; Non-verbal behavior; Public force; Social protest; Semiotics; Verbal behavior; Violence.

1. Introducción

La naturaleza dinámica y volátil de los mecanismos de participación política no institucional, como lo son las protestas, dificulta especialmente su estudio, definición y caracterización. Históricamente, las protestas o manifestaciones públicas han surgido por sentimientos de frustración, impotencia o privación ante necesidades básicas insatisfechas (salud, educación, empleo, jubilación) como resultado de las políticas gubernamentales.

Predominando inicialmente entre poblaciones marginales o minoritarias –las cuales carecían de los medios habituales de participación política para proteger sus propios intereses–, las protestas han sufrido una transformación en alcance, medios y participantes, posicionándose como una forma única y ampliamente utilizada para canalizar las necesidades de grupos de específicos de la población.

De hecho, para la consolidación inicial y el establecimiento de sociedades democráticas desde las revoluciones democráticas en Europa del Este, Asia Oriental y Sudáfrica de principios de la década de 1980 hasta la década de 1990 para oponerse a la política autoritaria, el alcance de la participación política a través de la protesta se ha ampliado significativamente, incorporando movimientos sociales ambientales, culturales, étnicos, raciales y de género (Dalton, 2019), intentando abogar por el cambio estructural político, influir en las políticas locales y movilizar la opinión pública como una forma de presión política sobre los gobiernos.

En este sentido, el paulatino posicionamiento político de las protestas urge la reconfiguración de herramientas analíticas para captar lo que debe entenderse por estos eventos como mecanismo de participación política. Para autores como Grasso y Giugni (2022), se pueden proponer dos modelos para esta tarea: el modelo deductivo y el modelo inductivo.

El primer modelo a menudo comienza con la especificación de las protestas sociales en términos de su cercanía y significación política con otras formas de participación política: manifestaciones públicas, recolección de firmas, boicots, acciones de protesta pacíficas como la negativa a pagar el alquiler o impuestos, ocupación edificios gubernamentales, participación en huelgas (de estudiantes o de trabajadores), bloqueos u otro tipo de enfrentamiento directo que alteran el orden. Si bien este modelo proporciona un acercamiento correlativo y descriptivo a los mecanismos que suelen involucrarse en los modos convencionales de participación institucional, es necesario evaluar la diferencia, además de su proximidad, con las protestas en el sentido estricto.

En este sentido, los modelos inductivos pueden ofrecer un enfoque complementario en la medida en que intentan identificar rasgos comunes a las protestas en oposición a otras formas de participación política. En esta dirección, autores como Dalton (2019) proponen distinguir las manifestaciones de otras formas de participación política según 4 criterios:

- 1) Las protestas tienden a confrontar a las autoridades, especialmente a las fuerzas del orden.
- 2) Las protestas se caracterizan por una fuerte presión política sobre los gobiernos.
- 3) Las demostraciones requieren una estrecha coordinación y cooperación en la organización y ejecución.
- 4) Los objetivos políticos de las protestas se centran, usualmente, en el bienestar común o por lo menos de un grupo representativo de ciudadanos.

Por otro lado, Teorell *et al.* (2007) precisan una taxonomía conceptual política en la que las protestas pueden caracterizarse por su naturaleza no representativa (es decir, como un elemento que a menudo está separado de los movimientos políticos tradicionales) y desplegadas como discursos (basados en la voz), declaraciones, arengas, consignas o proclamas.

Sin embargo, independientemente de la posibilidad de un marco analítico integral que capte las características sociológicas y políticas más destacadas de las protestas, es importante señalar que, en última instancia, parece haber un consenso de que la protesta es una forma única de participación política genuina.

Al respecto, varios autores han propuesto modelos analíticos integrales de la participación en protestas basados en los principales modelos explicativos: modelo micro-estructural, modelo psico-social y modelo de disposicional.

En un primer momento, los modelos micro-estructurales enfatizan la relevancia de los factores sociales dentro de los cuales se desarrollan los individuos. Específicamente, las redes existentes que vinculan a individuos a movimientos sociales en función de su formación académica, estatus socioeconómico, afiliación organizacional o inclinaciones políticas. Autores como Giugni y Grasso (2015) denominan a estos factores como “estructuras de micro movilización”, por los cuales el ecosistema de relaciones sociales en el que se desarrolla el individuo juega un papel central a la hora de explicar por qué un determinado individuo es más propenso a participar en protestas, desestimar otras protestas, evaluar las actitudes frente al gobierno o seleccionar los mecanismos adecuados para canalizar su visión política particular.

Por otro lado, los modelos psico-sociales centran su atención en el papel de los agravios, las injusticias y las emociones en la configuración de la identidad política de los grupos políticos, que encuentran en la resistencia un medio para aliviar las tensiones y los problemas sociales. A diferencia de los modelos micro-estructurales que enfatizan el papel de los factores externos para alentar la participación en protestas, los modelos psico-sociales enfatizan la importancia de las características individuales como factor determinante para identificar el compromiso político convencional y no convencional (Gamson, 1992).

Además, autores como van Zomere *et al.* (2004) enfatizan el papel de las reacciones emocionales en la configuración de la identidad política de grupos y asociaciones, incluyendo grupos étnicos, culturales y sociales. Por su parte, para Stürmer y Simon (2004), los factores determinantes radican en el análisis costo-beneficio de participar en protestas por un lado y, por otro, el grado de cohesión sociocultural con los grupos o movimientos sociales que fomentan la acción política no convencional.

Los modelos disposicionales se enfocan en los valores, actitudes y normas que los individuos internalizan como factores centrales que alientan o desalientan la participación en protestas. A diferencia de los modelos micro-estructurales, donde los factores están localizados y los factores estructurales son externos al individuo mismo, el modelo de predisposición ubica factores internos, cognitivo-motivacional, como determinantes en la explicación de la dinámica y composición de las protestas/marchas (Finkel *et al.*, Opp, 1989).

Finalmente, aunque los modelos presentados corresponden a una simplificación de un fenómeno extremadamente complejo, estos no son excluyentes entre sí. En efecto, el abordaje individualista de los modelos psico-sociales y disposicionales pueden aportar elementos valiosos para explicar la forma en que se encuentran factores micro-estructurales dentro del ecosistema de relaciones sociales, culturales y políticas entre los individuos, fomentando o desincentivando el uso de mecanismos de participación política como manifestaciones.

En este sentido, es importante enfatizar la relevancia de las interpretaciones individualistas y contextuales que dan forma a la naturaleza y contenido de las protestas. De hecho, aunque puede haber una tendencia a participar activamente en las protestas a nivel individual, los contextos político y económico pueden ser un factor decisivo que impida la participación, como en un sistema político no democrático con una fuerte tradición militarista (Dalton, 2019), o sistemas sociales y culturales que de facto excluyen a las minorías raciales o étnicas, por ejemplo, el apartheid, las leyes de Jim Crow o las leyes de Nuremberg. Por otro lado, es probable que el contexto sociopolítico que garantiza los derechos humanos en países con fuertes tradiciones humanistas favorezca la participación ciudadana en formas convencionales como no-convencionales.

En definitiva, las protestas se han consolidado como un mecanismo central y normalizado en las sociedades contemporáneas. Debido a la naturaleza cambiante, dinámica y extremadamente sensible de los contextos sociales, culturales, políticos y económicos, no es posible dar una definición fija de lo que es necesario y suficiente para describir completamente la naturaleza de las protestas sociales.

En este sentido, el análisis debe centrarse en consideraciones individuales y micro-estructurales para comprender y resaltar las características más destacadas de formas no convencionales de participación política como las protestas. En este sentido, el modelo multidimensional de *flash-point* puede contribuir en la comprensión, análisis y valoración de las protestas sociales al recoger y relacionar múltiples niveles de análisis. En la siguiente sección se presentarán los lineamientos generales del modelo.

1.1. El modelo flash-point: las protestas sociales como fenómenos estructuralmente complejos

El modelo de *flashpoint* del desorden público nace a partir de las convocatorias realizadas por el entonces Consejo de Investigación en Ciencias Sociales de Reino Unido tras las revueltas de Inglaterra en 1981 como un esfuerzo para contribuir en la consolidación de políticas públicas, formación policial en casos de protestas y, sobre todo, comprender la naturaleza y dinámica de las mismas.

Para los autores, Moran y Waddington (2016), el foco de la investigación se centró en un conjunto de intuiciones desarticuladas por las cuales la ocurrencia de desórdenes en las manifestaciones o protestas sociales se debían, fundamentalmente a dos elementos concretos:

- (i) un conjunto de condiciones pre-existentes y
- (ii) un evento que “encendiera”, dado un incidente trivial, los ánimos de los participantes, funcionando a su vez como catalizador para el desorden generalizado.

En efecto, para el caso de las revueltas del 81 el incidente detonante fue el desplazamiento de un joven afrodescendiente herido por puñal en un carro de policía. Un grupo de ciudadanos interpretó el hecho como un caso de perfilamiento racial por lo que decidieron intervenir increpando a los agentes policiales que rápidamente escaló a enfrentamientos.

La respuesta policial fue la de desplazar todas las unidades disponibles al lugar de los hechos, un barrio compuesto tradicionalmente por afrodescendientes, lo que a ojos de los ciudadanos se tradujo como una actitud beligerante que, una vez más, acrecentó las tensiones y desencadenó el desorden.

El Informe Scarman, cuyo autor era el Barón Leslie Scarman, el cual contenía un informe, análisis y evaluación de las acciones policiales rescataba, con el uso de figuras retóricas muy específicas, los elementos centrales del modelo “flashpoint”:

El incidente que desencadenó los desórdenes del sábado no era nada inusual en las calles de Brixton... ¿Por qué, en esta ocasión, el incidente se convirtió en un gran desorden culminando en un incendio provocado y una batalla a gran escala con la policía?... La yesca de una gran conflagración estaba allí: la detención fuera de la oficina de alquiler de coches S & M fue sin duda la chispa que prendió fuego... Indudablemente existían causas más profundas, y deben ser investigadas; pero la causa inmediata de los sucesos del sábado fue una combustión espontánea desencadenada por la chispa de un incidente (Taylor, 1984).

Más allá del incidente del desplazamiento, un conjunto de condiciones y factores de trasfondo (tensiones entre la comunidad y la policía, violencia y discriminación racista, perfilamiento racial, abandono estatal entre otros) fueron los elementos que dieron forma a la escalada violenta, sirviendo a su vez, como factores centrales en el análisis explicativo de las protestas. Por otra parte, las metáforas no son fortuitas. Por el contrario, estas reconocen implícitamente la existencia de tensiones sociales profundamente arraigadas en las comunidades, en este caso, las comunidades afrodescendientes inglesas de las décadas de los 60 y 70.

El modelo “*flashpoint*” en este sentido, establece que más allá de tratarse de metáforas netamente descriptivas, dejan al descubierto factores explicativos sustanciales a la hora de comprender y analizar la naturaleza y dinámica de las protestas sociales. Así, continuando con el uso metafórico, el modelo combina dos elementos centrales: la “yesca” que corresponde a las condiciones estructurales generales correspondientes a un nivel de análisis macro-social las cuales sirven de antecedentes preparatorios de las protestas y la “chispa”, que resalta la interacción interpersonal durante el desarrollo de las protestas, la cual involucra un nivel de análisis psicológico-social. Con estos elementos generales, Moran y Waddington identifican los aspectos básicos que una teoría de las protestas y desorden social debe poder abarcar, en términos de una serie de proposiciones básicas:

- La mayoría de las multitudes o participantes en una protesta permanecen ordenadas.
- El desorden social ocurre comúnmente en tipos específicos de contextos económicos, políticos y sociales.
- Los desórdenes involucran, en ocasiones, miembros particulares del público que no cometerían actos criminales.
- No todos los miembros de una protesta participan en el desorden, pero aquellos que a menudo participan tienen el respaldo explícito o tácito del resto.
- El desorden es frecuentemente espontáneo, pero hay patrones identificables de comunicación antes y durante los desórdenes.
- Los desórdenes son frecuentemente intencionados, selectivos y limitados en su naturaleza y forma.
- La fuerza pública no es un agente pasivo y, por el contrario, juega un rol central en la dinámica de las protestas: bien sea previniéndola o provocándola.

Con esto, el modelo “flash-point” afirma que el desorden social en el seno de las protestas son el resultado de las complejas relaciones trazadas entre factores estructurales generales y factores situacionales derivados de la interacción directa entre los diferentes actores en el espacio público (Figura 1). Todos estos elementos predisponen, pero no deciden, la manera como en definitiva evolucionará la protesta misma.

Un último elemento, los eventos desencadenantes, pueden ser los factores detonantes que decidan la manera en que las protestas puedan desarrollarse: o bien como episodios violentos en donde la ciudadanía arremete contra la fuerza pública, bienes públicos o privados, incluso episodios de represión policial; o bien como episodios pacíficos en donde el dialogo y la tolerancia son los rasgos distintivos de la protesta.

Este elemento, los eventos desencadenantes, permite acentuar la idea de que las expresiones de desorden en el transcurso de las protestas no son eventos al azar o una desafortunada coincidencia. Por el contrario, son el resultado de todo un abanico de circunstancias que dan forma a patrones y dinámicas claramente observables. Igualmente importante en la presente investigación, es la idea de que la posibilidad de materialización de episodios violentos dado evento desencadenante o “Flashpoint” depende, fundamentalmente, de la manera como pueda ser interpretado por cada uno de sus participantes lo que introduce una dimensión semiótica crítica para la articulación y desarrollo del modelo.

En efecto, lo que convierte un evento cualquier (un arresto a un manifestante por parte de las autoridades, el desmonte de una valla o pancarta, un gesto desafiante por parte de los manifestantes, una agresión a un miembro de la fuerza pública entre otros) en un evento desencadenante no son eventos que, necesariamente, desencadenen en episodios violentos sino la forma en que el evento es interpretado por cada una de los participantes. Interpretación que, a su vez, está determinada por todo un patrón e historial previo de interacción entra las partes, un contexto inmediato, predisposiciones culturales, un ambiente político y económico, además de todo un entramado de factores estructurales.

Figura 1.

Modelo de Flashpoint de la protesta social



Fuente: Elaboración propia a partir de Moran y Waddington (2016).

Con estos elementos vagamente descritos, el Modelo Flashpoint de Desorden Social intenta teorizar sobre los diferentes elementos y factores que convergen y que son cruciales para comprender la forma en que una protesta social se desenvuelve –bien sea de forma ordenada o que devenga en desorden-, proporcionando herramientas de análisis transversal e interdisciplinar. El modelo comprende seis niveles de análisis: Estructural, Político/ideológico, Cultural, Contextual, Situacional e Interaccional sintetizados en la tabla 1.

Tabla 1.

Estructura Analítica Desglosada del Modelo Flashpoint

Nivel	Categoría	Descripción
Estructural	Político/Ideológico	- Falta de representación política. - Desinterés por parte del grupo político dominante. - Vilipendio del grupo de marchantes.
	Cultural	- Creencias, valores, formas de vivir de un grupo concreto basado en elementos identitarios (clase, etnicidad, raza, ocupación, filiaciones...). - Solidaridad de grupo. - Cultura Policial.
Contextual	Situacional	- Configuración del espacio (físico, simbólico, estratégica y política). - Organización de la multitud y la policía. - Presencia/ Ausencia de objetivos de la multitud y la multitud. - Presencia/ Ausencia de objetivos simbólicos.
	Interaccional	- Violencia hacia objetivos simbólicos - Reacción (moderada/ desmedida) a agresiones. - Violación de las “normas de juego implícitas”.
Intensificadores o Pacificadores	Eventos de Ignición/Flashpoint	- Eventos que pueden precipitar o prevenir el desorden por parte de la multitud. - Eventos que pueden precipitar una respuesta directa y contundente por parte de la policía (agresión a uniformados, destrucción de bienes públicos o privados...) o por parte de la ciudadanía (arrestos arbitrarios, violencia policial...)

Fuente: Elaboración propia a partir de Moran y Waddington (2016).

Con esta dilucidación general del modelo de *flash-point* de las protestas, el propósito de la presente investigación es el de explorar la dimensión semiótica del modelo aplicado a las protestas sociales en Colombia tomando en consideración las apreciaciones, impresiones y valoraciones de los actores involucrados en tales episodios: personal uniformado de la Policía Nacional de Colombia pertenecientes a la Unidad de Dialogo y Mantenimiento del Orden (UNDMO) y ciudadanos colombianos.

2. Metodología

El estudio se enmarcó en un proceso metodológico cualitativo, con una investigación de tipo descriptiva y correlacional. La investigación descriptiva se encarga de ofrecer una descripción lo más fiel y precisa posible de un evento o fenómeno de acuerdo con los intereses y perspectivas de sus participantes (Siedlecki, 2020). Mientras que la investigación correlacional tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos o variables dado un fenómeno determinado.

Más concretamente, busca establecer si hay o no una correlación, de qué tipo es y cuál es su grado o intensidad (Cazau, 2006, p. 27). En este sentido, se indagó la forma en que las diferentes dimensiones y niveles de análisis sugeridas por el modelo *flash-point* de las protestas sociales pueden estar relacionadas entre sí, evaluando su pertinencia en el contexto específico colombiano.

La población objeto de estudio de la presente investigación, correspondió a ciudadanos y ciudadanas habitantes de la ciudad de Bogotá que han participado de alguna forma en las manifestaciones realizadas en Bogotá en los últimos 10 años. Mediante un muestreo no-probabilístico intencional se determinó la muestra compuesta por personal activo de la Policía Nacional que pertenecen a la UNDMO y que han atendido durante los últimos cinco años casos de protestas sociales, estudiantes universitarios que durante los últimos cinco años han participado en protestas sociales y pares académicos expertos en materia de seguridad y convivencia ciudadana.

En el proceso investigativo se implementaron entrevistas semi-estructuradas con el fin de conocer la percepción e impresiones de los elementos conductuales (verbales y no-verbales) en la interacción Policía-Ciudadanía que son determinantes en la dinámica y evolución de las protestas sociales.

Las herramientas se validaron a través del juicio de expertos y bajo el diligenciamiento de una matriz de congruencia donde evaluó la contribución e impacto de cada pregunta para el cumplimiento de los objetivos de la investigación. Adicionalmente, se verificó que cada pregunta contara con un soporte teórico y referentes en la literatura o investigaciones afines. Finalmente, se seleccionó una batería final de preguntas, a partir de los resultados de la aplicación de una matriz que evidenciaron la pertinencia y la claridad suministrada a juicio de expertos.

3. Resultados

Los resultados del presente instrumento corresponden a las entrevistas aplicadas, por una parte, a seis estudiantes de universidades públicas de Colombia con sede en la ciudad de Bogotá quienes han participado en los últimos 4 años en diferentes manifestaciones de protesta social.

Y, por otra parte, a seis uniformados que pertenecen o pertenecieron, durante los último cuatro años, a la Unidad de Diálogo y Mantenimiento del Orden (UNDMO) y que han participado en diferentes protestas sociales a nivel nacional. Con el fin de garantizar la integridad y sinceridad en sus respuestas las identidades de estos se mantendrán en el anonimato, asignando a cada un código específico: E1 a E6 para los estudiantes universitarios y U1-U6 para los uniformados. Este procedimiento, por su parte, obedeció a los lineamientos generales de análisis sugeridos por el modelo *flash-point* de las protestas sociales, así como la dimensión semiótica inherente a los procesos de comunicación verbal y no-verbal en las interacciones *in situ* entre policía y ciudadanía.

Así, el análisis de los resultados se dividió en dos grandes momentos. El primero abordó las preguntas relativas a las impresiones y perspectivas de los participantes relativas al tipo de conducta verbal -en Ciudadanía y Uniformados de la Policía Nacional- que puede ser determinante en las protestas sociales y susceptible de ser interpretada como constituyendo eventos desencadenantes (intensificadores o pacificadores).

El segundo momento desarrolló las preguntas relativas a las impresiones y perspectivas de los entrevistados relativas al tipo de conducta no-verbal de los participantes que puede ser determinante en las protestas sociales y susceptible de ser interpretada como constituyendo eventos desencadenantes (intensificadores o pacificadores).

3.1. Semiótica de la protesta social: intensificadores, pacificadores y conducta verbal

Para el modelo *flash-point* de la protesta social, el nivel de análisis micro-estructural corresponde al conjunto de factores *in situ* que inciden directamente en la manera que las protestas sociales se desarrollan y se desenvuelven. En este sentido, los elementos escritos, arengas, consignas y demás manifestaciones y expresiones verbales intentan comunicar un mensaje concreto frente a los reclamos, necesidades y expectativas de los manifestantes.

Incluso, las manifestaciones verbales por parte de las autoridades civiles y policiales expresan y dejan al descubierto la manera como las protestas y sus participantes son identificados y valorados. Por este motivo, la conducta lingüística de los actores de las protestas es crítico, puesto que puede propiciar un ambiente general de respeto y apertura al dialogo o, por el contrario, incentivar a respuestas hostiles.

En esta línea, la mayoría de los estudiantes manifestaron que las descalificaciones del carácter moral y las motivaciones políticas de los marchantes por parte de autoridades de orden nacional o local son elementos distintivos específicos que causan indignación y transmiten el mensaje de que los reclamos de la ciudadanía no serán atendidos: “Es bastante común que a las personas que salen a marchar se les descalifique diciendo que son aliados del terrorismo, que son delincuentes o vándalos. Incluso, en otras ocasiones se dice que son simplemente personas pagadas para que las protestas se vean más grandes” Por su parte, E5 indica que “el ambiente político está muy polarizado.

De parte y parte se escuchan acusaciones y descalificaciones. Eso es muy negativo puesto que en las marchas se puede sentir, muchas veces la tensión. Un ambiente algo hostil, con insultos”. E6, reflexionando sobre la manera en que la ciudadanía se dirige a los integrantes del UNDMO indica que “en ocasiones se trata muy mal a los uniformados, se les insulta y dice de todo... creo que es apenas natural que una persona responda de forma agresiva cuando 20 o 30 personas lo están insultando constantemente”.

Por otra parte, reflexionando sobre ocasiones donde las protestas no han supuesto un desarrollo hostil o conflictivo, dos estudiantes recalcaron que: “el respeto ante el otro es fundamental. No se puede marchar a exigir el respeto de los derechos si al salir a las calles estamos insultando y tratando mal a los policías. ¿Qué sentido tiene gritar que se respete y valore la vida cuando esos mismos son los que están tratando y agrediendo verbalmente a los policías?”. Para E1, las provocaciones verbales a la policía puede ser un elemento crítico en las protestas: “Es natural esperar una reacción hostil si todas las personas están provocando a los uniformados”.

Por su parte, los uniformados recuerdan que su actividad es una actividad profesional enmarcada en el respeto de los derechos de la ciudadanía y dignidad de las personas. Por esta razón, todos los entrevistados uniformados fueron enfáticos en rechazar cualquier tipo de manifestación verbal de descalificación, insulto o malos tratos hacia la ciudadanía. Igualmente, recuerdan experiencias exitosas en donde el dialogo asertivo y la comunicación franca y respetuosa fueron la clave para el desarrollo de las protestas.

Al respecto U3 recuerda que:

en cierta ocasión el comandante asignado a un punto específico de concentración en una protesta del sector obrero se acercó a presentarse a uno de los líderes de la marcha, colocándose a su disposición e indicándole cuales eran los deberes, obligaciones y garantías que la policía debía ofrecer. Esto ayudo a construir un ambiente de respeto dado que fue visto con buenos ojos por parte de la ciudadanía.

En esta misma línea, U6 indica que el dialogo respetuoso es fundamental para establecer canales de comunicación asertiva con la comunidad: “es esencial que la policía sea un mediador para que las protestas transcurran con tranquilidad. Esto solo funciona si hay respeto mutuo.” Igualmente, U2 indica que “el respeto, el buen trato, cordialidad y apertura al dialogo son los elementos esenciales que permiten que las relaciones con la ciudadanía en las protestas transcurran en completa normalidad”.

Finalmente, planteado el caso hipotético de que un uniformado descalificara mediante sus palabras o declaraciones a los participantes en las marchas todos los uniformados coincidieron en que sería un evento infortunado, poco profesional y restaría credibilidad institucional. “Si un uniformado se expresa inadecuadamente con respecto a la ciudadanía eso se podría prestar para acrecentar las hostilidades, para motivar una respuesta violenta, no solo verbal sino con hechos”.

Con todo, ambos grupos coincidieron en que las manifestaciones verbales son elementos críticos que determinan la manera en que las protestas pueden desarrollarse. Específicamente, la recepción del mensaje verbal y la forma en que es interpretado por cada uno de sus participantes ofrece luces sobre la dinámica inherente de las protestas sociales.

3.2. Semiótica de la protesta social: intensificadores, pacificadores y conducta no-verbal

En el nivel de análisis situacional propuesto por el modelo de *flash-point* de las protestas sociales, los elementos desencadenantes son esenciales para comprender la manera en que una protesta puede tornarse violenta. Así lo reconoce E1: “si bien son muchos los elementos que transcurren en una protesta existen acciones concretas en el terreno que pueden ser el detonante para que cualquiera de las partes pueda reaccionar de forma violenta”.

Cuestionado por este tipo de acciones, E1 indica que: “las detenciones arbitrarias, las agresiones a grupos de personas ajenas a la protesta, por ejemplo, reporteros o personal de la salud, las provocaciones, la destrucción de bienes públicos o privados. Creo que todo esto no es exclusivo de la policía o los marchantes. Creo que es de parte y parte.”.

Consultado sobre momentos en que el detonante fuese por acciones de los marchantes, E1 reflexiona y agrega que: “cuando en las protestas se bloquean avenidas o se impide la circulación, cuando se destruye deliberadamente un bien cualquiera o cuando se agrede a un policía, en esos casos la respuesta de la policía es, con toda seguridad agresiva”.

Para E4, por su parte, las demostraciones hostiles mediante gestos o la disposición corporal transmiten un mensaje claro a los uniformados: “uno observa que en las marchas existen muestras de repudio hacia los uniformados. Un gesto, una mirada, un ademán. Todas esas expresiones no-verbales dan a entender la disposición de algunos a entrar en conflicto con la policía.” Igualmente, agrega que “si la pretensión de una persona es salir a marchar y expresar su preocupación por un tema, lo que menos le interesa es salir a provocar a los uniformados, a incitarlos a responder de forma agresiva. Incluso, no creo que debería enfocarse a destruir bienes. Eso ya desdibuja el cometido mismo de la protesta”.

Por su parte, tanto E2, E3 y E5 indican que las mismas manifestaciones conductuales de querer iniciar un encuentro violento tienen la reacción, natural y previsible, de una respuesta por parte de los organismos de seguridad. E5 reflexiona diciendo: si un grupo de 20 jóvenes, encapuchados [con su rostro cubierto] se acerca amenazante a un edificio público y privado, bloqueando la calle y reuniendo piedras en el camino, la idea obvia es que estos tienen el objetivo de atacar y no de dialogar”.

En este sentido, E6 reflexiona indicando que “en estos casos parece que la intención inicial no era protestar sino el de destruir”. Señalando que en los casos en donde la intención si es protestar: “existe un equilibrio muy fino y delicado por el cual las acciones, verbales y no verbales de los participantes influye en la manera como los otros reaccionan. Por eso es crucial que en las protestas se respeten unos mínimos sobre cómo protestar”.

Finalmente, el grupo de uniformados logró identificar un conjunto de elementos que son detonantes en una protesta social y que pueden determinar el desarrollo no-pacífico, confrontacional de las protestas. Para U2: “las agresiones desmedidas a otras personas, compañeros, bienes públicos o privados. Ese tipo de situaciones exigen de parte de la autoridad una actuación contundente para garantizar los derechos y bienestar de las personas y la protección de sus bienes”.

Por su parte, U3 identifica algunos elementos que pueden fungir como detonantes: “El vandalismo por parte de los marchantes. Incluso, en muchas ocasiones las mismas protestas resultan infiltradas por grupos delictivos. En este caso, las acciones de estos grupos buscan que la protesta se vuelva violenta como medio para desestabilizar al gobierno”. En esta misma línea, U1 indica que: “Muchas veces la influencia de los grupos al margen de la ley provoca que las personas actúen violentamente contra los uniformados”, reflexionando que:

A las personas les hace falta comprender que nosotros no somos el enemigo, que somos quienes garantizamos el derecho que tienen todas las personas a manifestarse pública y pacíficamente, pero que en el momento en el que se toman las vías de hecho, nosotros tenemos que actuar porque también debemos garantizar los derechos de las demás personas. Nosotros sólo cumplimos con nuestro deber.

Reflexionando sobre la manera en que la ciudadanía recibe e interpreta los mensajes emitidos, tal vez inadvertidamente, por la propia conducta no-verbal de los representantes de la fuerza pública, los uniformados indican que “ciertas acciones de los uniformados pueden ser interpretados como invitando al conflicto o provocándolo. Sin embargo, ese no es el deber ser de la actuación profesional de los uniformados”.

Finalmente, de nuevo, ambos grupos coincidieron en que las manifestaciones no-verbales son elementos críticos que determinan la manera en que las protestas pueden desarrollarse. Específicamente, la recepción del mensaje no-verbal y la forma en que es interpretado por cada uno de sus participantes ofrece luces sobre la dinámica inherente de las protestas sociales.

4. Discusión

Los resultados de la presente investigación corroboran, directamente, la dimensión semiótica indicada, si bien implícitamente, en el modelo original planteado por Moran & Waddington (2016). Así, la naturaleza relacional de la protesta social por el cual se establece en delicado equilibrio entre las acciones de los representantes de la fuerza pública/Estado por un lado y la ciudadanía por el otro lado; puede ser críticamente analizado en términos de un proceso semiótico de comunicación en donde un mensaje concreto, codificado en términos de símbolos o signos verbales o no-verbales, es recibido o interpretado generando una respuesta hostil o no-hostil según sea el caso.

La propuesta es congruente con estudios de ciencia cognitiva que indican que, en adición al lenguaje, el lenguaje y la conducta no-verbal es un elemento crítico en la comunicación de estados mentales o procesos cognitivos (Merleau-Ponty, 1957; Pessoa, 2009, 2013, 2023; Pessoa *et al.* 2002).

Por su parte, además de ser relevante en el terreno teórico, los resultados de la investigación ofrecen insumos valiosos en los procesos de planeación y acción efectiva y asertiva por parte de las autoridades. En efecto, si la conducta es crítica en la dinámica de las protestas sociales, la profesionalización de los uniformados debe ir de la mano del fortalecimiento de procesos de formación en comunicación asertiva, técnicas de resolución de conflictos, mediación policial, además de formación en respeto por los derechos humanos y dignidad humana.

Por último, se ve limitado por el enfoque otorgado a las apreciaciones subjetivas de los distintos participantes. En efecto, es posible cotejar los resultados obtenidos con variables cuantitativas que permitan corroborar o cuestionar los resultados. Igualmente importante es la selección de la muestra y la procedencia de sus participantes. Al ser una ciudad capital con varios millones de habitantes, las dinámicas de las protestas sociales pueden variar sustancialmente en función de elementos como la población, la cultura, costumbres, historia de relaciones policía-ciudadanía.

Así, una propuesta investigativa ulterior es la de evaluar la dimensión semiótica de las interacciones *in situ* protesta social en ciudades intermedias y pequeñas de Colombia con el fin de evaluar posibles discrepancias en los resultados. Por último, una muestra más significativa podría ofrecer resultados que puedan ofrecer un panorama general.

Esto, finalmente, ofrece luces sobre la pertinencia y fecundidad del modelo como herramienta analítica de fenómenos de alta complejidad estructural y funcional como lo son las protestas. Investigaciones ulteriores son pertinentes para analizar otras variables del fenómeno.

5. Conclusiones

Los resultados de las entrevistas adelantadas con estudiantes pertenecientes a universidades públicas de Colombia y uniformados adscritos – o que pertenecieron- a la Unidad de Dialogo y Mantenimiento del Orden (UNDMO) son congruentes con los lineamientos teóricos y pragmáticos del modelo *flash-point* de la protesta social y los elementos semióticos sugeridos para analizar la naturaleza y dinámica de los encuentros violentos o no-violentos de las mismas.

Concretamente, tanto el grupo de los uniformados como el de los estudiantes afirmaron que tanto el mensaje emitido por la conducta verbal y no-verbal como la recepción e interpretación por cada uno de los actores involucrados es crucial para comprender la manera en que una manifestación puede tornarse violenta o, por el contrario, continuar siendo pacífica.

6. Referencias

- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. <https://bit.ly/4bF688y>
- Dalton, R. J. (2019). *The Participation Gap: Social Status and Political Inequality*. Oxford University Press.
- Finkel, S. E., Muller, E. N. y Opp, K. D. (1989). Personal influence, collective rationality, and mass political action. *American Political Science Review*, 83(3), 885-903. <https://doi.org/10.2307/1962065>
- Gamson, W. A. (1992). *Talking politics*. Cambridge University Press.
- Giugni, M. y Grasso, M. T. (2015). Environmental movements in advanced industrial democracies: Heterogeneity, transformation, and institutionalization. *Annual Review of Environment and Resources*, 40(1), 337-361. <https://doi.org/10.1146/annurev-environ-102014-021327>
- Grasso, M. y Giugni, M. (2022). Intra-generational inequalities in young people's political participation in Europe: The impact of social class on youth political engagement. *Politics*, 42(1), 13-38. <https://doi.org/10.1177/026339572110317>
- Merleau-Ponty, M. (1957). *Fenomenología de la percepción*. Fondo de Cultura Económica.
- Moran, M. y Waddington, D. (2016). *Riots: An international comparison*. Springer.
- Pessoa, L. (2009). How do emotion and motivation direct executive control?. *Trends in Cognitive Sciences*, 13(4), 160-166. <https://doi.org/10.1016/j.tics.2009.01.006>
- Pessoa, L. (2013). *The cognitive-emotional brain: From interactions to integration*. MIT Press.
- Pessoa, L. (2023). The entangled brain. *Journal of Cognitive Neuroscience*, 35(3), 349-360. https://doi.org/10.1162/jocn_a_01908

- Pessoa, L., McKenna, M., Gutierrez, E. y Ungerleider, L. G. (2002). Neural processing of emotional faces requires attention. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 99(17), 11458-11463. <https://doi.org/10.1073/pnas.172403899>
- Siedlecki, S. L. (2020). Understanding descriptive research designs and methods. *Clinical Nurse Specialist*, 34(1), 8-12. <https://doi.org/10.1097/NUR.0000000000000493>
- Sturmer, S. y Simon, B. (2004). Collective action: Toward a dual pathway model. *European Review of Social Psychology*, 15, 59-99. <https://doi.org/10.1080/10463280340000117>
- Taylor, S. (1984). The Scarman Report and Explanations of Riots. En J. Benyon (Ed.), *Scarman and After: Essays Reflecting on Lord Scarman's Report, the Riots and their Aftermath* (pp. 20-34). Pergamon Press.
- Teorell, J., Torcal, M. y Montero, J. R. (2007). Participación política: mapeando el terreno. En J. W. Van Deth, J. R. Montero y A. Westholm (Eds.), *Citizenship and Involvement in European Democracies: A Comparative Analysis* (pp. 334-357). Routledge.
- Van Zomeren, M., Spears, R., Fischer, A. H. y Leach, C. W. (2004). Put Your Money Where Your Mouth Is! Explaining Collective Action Tendencies Through Group-Based Anger and Group Efficacy. *Journal of Personality and Social Psychology*, 87(5), 649-664. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.87.5.649>

CONTRIBUCIONES DE AUTORES/AS, FINANCIACIÓN Y AGRADECIMIENTOS

Contribuciones de los/as autores/as:

Conceptualización: García Sarría Juan José; Ramírez Motoa, Camilo; Garay Rainar, Fabián Steven; González Cortés, Armando; Saavedra Cardoso, Erwin Alejandro. **Software:** García Sarría Juan José; Ramírez Motoa, Camilo; Garay Rainar, Fabián Steven; González Cortés, Armando; Saavedra Cardoso, Erwin Alejandro. **Validación:** García Sarría Juan José; Ramírez Motoa, Camilo; Garay Rainar, Fabián Steven; González Cortés, Armando; Saavedra Cardoso, Erwin Alejandro. **Análisis formal:** García Sarría Juan José; Ramírez Motoa, Camilo; Garay Rainar, Fabián Steven; González Cortés, Armando; Saavedra Cardoso, Erwin Alejandro. **Curación de datos:** García Sarría Juan José; Ramírez Motoa, Camilo; Garay Rainar, Fabián Steven; González Cortés, Armando; Saavedra Cardoso, Erwin Alejandro. **Redacción-Preparación del borrador original:** García Sarría Juan José; Ramírez Motoa, Camilo; Garay Rainar, Fabián Steven; González Cortés, Armando; Saavedra Cardoso, Erwin Alejandro. **Redacción-Re- visión y Edición:** García Sarría Juan José; Ramírez Motoa, Camilo; Garay Rainar, Fabián Steven; González Cortés, Armando; Saavedra Cardoso, Erwin Alejandro. **Visualización:** García Sarría Juan José; Ramírez Motoa, Camilo; Garay Rainar, Fabián Steven; González Cortés, Armando; Saavedra Cardoso, Erwin Alejandro. **Supervisión:** García Sarría Juan José; Ramírez Motoa, Camilo; Garay Rainar, Fabián Steven; González Cortés, Armando; Saavedra Cardoso, Erwin Alejandro. **Administración de proyectos:** García Sarría Juan José; Ramírez Motoa, Camilo; Garay Rainar, Fabián Steven; González Cortés, Armando; Saavedra Cardoso, Erwin Alejandro. **Todos los/as autores/as han leído y aceptado la versión publicada del manuscrito:** García Sarría Juan José; Ramírez Motoa, Camilo; Garay Rainar, Fabián Steven; González Cortés, Armando; Saavedra Cardoso, Erwin Alejandro. **Financiación:** Esta investigación recibió o no financiamiento externo.

AUTOR/ES:

Juan José García Sarría

Escuela de Suboficiales y Nivel Ejecutivo “Gonzalo Jiménez de Quesada”, Colombia.

juan.garcia1132@correo.policia.gov.co

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0001-5046-1153>

Camilo Ramírez Motoa

Escuela de Suboficiales y Nivel Ejecutivo “Gonzalo Jiménez de Quesada”, Colombia.

camilomotoa89@gmail.com

Fabián Steven Garay Rainar

Escuela de Suboficiales y Nivel Ejecutivo “Gonzalo Jiménez de Quesada”, Colombia.

fsgrairan@gmail.com

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0001-8863-5673>

Armando González Cortés

Escuela de Suboficiales y Nivel Ejecutivo “Gonzalo Jiménez de Quesada”, Colombia.

agonzalezco@gmail.com

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0002-5099-6796>

Erwin Alejandro Saavedra Cardoso

Policía Nacional de Colombia, Colombia.

alejandro.saavedra4780@correo.policia.gov.co

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0003-0270-4709>