



**UNIVERSITAT  
JAUME·I**

**Trabajo Fin de Grado**

**ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS:  
Aplicación con sujetos suicidas.**

*Presentado por:*

**Adrián Muñoz Requena**

*Tutor/a:*

**Felipe Antonio Jordán Mechó**

**Grado en Criminología y Seguridad**

**Curso académico 2022/23**

## **Índice:**

Extended summary y Abstract

<b>1.-Introducción.</b>	<b>12</b>
<b>1.1.-Justificación de la elección del tema.</b>	<b>13</b>
<b>1.2.-Objetivos del trabajo.</b>	<b>14</b>
<b>1.3-Relación con la criminología.</b>	<b>14</b>
<b>2.-Marcos jurídicos en resolución de conflictos.</b>	<b>15</b>
<b>3.-Definición de conflicto.</b>	<b>16</b>
<b>3.1-Tipos de conflictos.</b>	<b>18</b>
<b>3.2- posiciones ante un conflicto.</b>	<b>21</b>
<b>3.3-Teorías del conflicto.</b>	<b>22</b>
<b>4.-El conflicto y su impacto en la salud mental.</b>	<b>24</b>
<b>4.1-Factores de riesgo y protección en la conducta suicida.</b>	<b>25</b>
<b>5.- Métodos alternativos de resolución de conflictos.</b>	<b>26</b>
<b>5.1-Conciliacion.</b>	<b>26</b>
<b>5.2-Arbitraje.</b>	<b>27</b>
<b>5.3-Mediacion.</b>	<b>28</b>
<b>5.4-Negociacion.</b>	<b>30</b>
<b>6.- Planificación estratégica de resolución de conflictos.</b>	<b>31</b>
<b>6.1- Fijación de objetivos.</b>	<b>32</b>
<b>6.2-Análisis del entorno.</b>	<b>32</b>
<b>6.3-Elección de estrategia más adecuada.</b>	<b>33</b>
<b>7.-El papel del negociador en la resolución de conflictos con sujetos suicidas.</b>	<b>34</b>
<b>7.1 Funciones del negociador.</b>	<b>35</b>
<b>7.2- Cualidades del negociador en conflictos con sujetos suicidas.</b>	<b>37</b>
<b>7.3- Herramientas para la resolución de conflictos con sujetos suicidas.</b>	<b>38</b>

**8. Conclusiones.** \_\_\_\_\_ **39**

**9.-Bibliografía.** \_\_\_\_\_ **42**

## **Extended summary:**

Human beings are sociable by nature and have established relationships and bonds since time immemorial. Although these relationships have allowed coexistence, they have also given rise to conflicts and differences between individuals. In a diverse society, with people of different personalities, cultures and interests, it is inevitable that conflicts arise in some cases, which has given rise to different types of conflicts, from family to war.

It is necessary to learn how to manage and resolve these conflicts peacefully, as well as to detect them quickly in order to find a solution adapted to each situation. Conflicts have been resolved in different cultures and societies according to their laws or common sense, but many of these conflict resolution methods have become obsolete and have been adapted to current needs.

Today, we know that conflicts have an emotional component, so it is vital to know how to manage one's own and external feelings when seeking a solution. There are techniques that can provide an advantage in everyday life if applied correctly.

This paper will focus on different methods of conflict resolution, explaining them in detail and showing how to choose and apply the most appropriate method for each type of conflict. In addition, it will be shown how to apply these techniques to situations with suicidal subjects, where the emotional component is especially relevant.

The choice of this topic is based on the professional and personal interest in learning about existing methodologies to deal with conflict resolution. Considering that it is a vital part of performing work as a criminologist, it is important to have the necessary skills and knowledge to react to any kind of conflict one may face.

In addition, this work can be used as a reliable source of information for anyone who needs access to information on how to manage different conflicts, with special emphasis on negotiation with suicidal subjects.

The objectives of the work are: to provide direct and reliable information, to identify existing conflicts and types of conflicts, to facilitate knowledge for the choice of the most appropriate method for the resolution of a conflict and to provide information for negotiation with suicidal subjects.

Conflict has been the subject of interest of thinkers throughout human history due to its presence in society and its capacity to generate social processes. Conflict arises when two or more parties have different interests, needs, goals or values, and perceive that the opposing party hinders their satisfaction.

Although conflict is viewed in a negative light, it can have benefits if managed appropriately. Well-managed conflict can improve relationships, improve decision-making, can act as a catalyst for positive change, and can help motivate others. It is important to distinguish between aggressiveness and violence. Aggressiveness is necessary for an individual's self-affirmation and should be associated with combativeness, not violence. Violence does not have to be associated with conflict, and it is essential to avoid it in any conflict resolution process.

In order to be able to resolve a conflict, it is essential to know the type of conflict we are facing. There are several typologies to classify conflicts, such as by their origin, by their degree of intensity, by their scope, or by their nature. By knowing the type of conflict, the most appropriate resolution strategies can be chosen for each situation.

It is important to talk about conflict theories, which are conceptual models that seek to explain the causes and dynamics of human conflict in relationships. It is assumed that conflict is inevitable and is part of human social life. Conflict theories can help to manage conflict effectively. Two theories of conflict are presented: the social identity theory and the realist theory of conflict. The first argues that conflict can arise when people identify with a group and can lead to discrimination and prejudice. The second argues that conflicts arise between groups due to competition for limited resources, status or prestige and can create rivalry and hostility. Mention is made of the famous Robber's Cave experiment conducted by Muzafer Sherif that demonstrated that intergroup competition can create conflict and hostility.

In general, conflict can be very detrimental to people's mental health, whether internal or external. It can cause negative consequences in the short and long term, affecting the emotional well-being and mental health of those who are involved in it. The most immediate consequences can be stress and anxiety, which can increase and be sustained over time, leading to depression or anxiety disorders.

In addition, the conflict can generate traumatic events, such as violence or the loss of loved ones, which can generate psychological traumas that undermine the state of mental health of the subject. These consequences can trigger new symptoms or risk factors, such as sleep loss or substance abuse, which are related to suicide.

Sleep is very important for people's mental and physical health. Lack of sleep can negatively affect emotional well-being and increase the risk of mental disorders. In addition, the abuse of narcotic substances and alcohol is mistaken as a method of managing negative emotional feeling, leading to addictions and further mental health problems.

Conflict can also have a major impact on interpersonal relationships. It can generate social isolation and communication problems, which aggravates the problem and affects the subject's mental health. In summary, conflict is closely related to people's mental health and, in turn, to suicidal behaviors and ideas. Therefore, it is vital to know this relationship and the possible consequences that can result from a conflict at the psychological level.

Another topic to be addressed during this final graduate work is risk and protective factors in relation to conflict and suicide. Risk factors are defined as markers that increase the likelihood that a negative stimulus, such as conflict, will have a negative outcome. Risk factors can be sociodemographic, personal or contextual. On the other hand, protective factors have a positive influence on how a person manages a conflict and can be personal, familial or social. It is important to note that both risk and protective factors are variable and act interdependently, so it is necessary to take them into account when designing prevention strategies.

Alternative dispute resolution (ADR) methods are a useful tool for managing conflicts in different areas of life. The best known methods are conciliation, arbitration, mediation and negotiation. In this final thesis, ADR is discussed from a generic rather than a legal perspective, focusing on conflict resolution in suicidal individuals.

Conciliation is a method of conflict resolution often used in commercial disputes, family disputes or labor disputes. It differs from mediation in that the conciliator has a more active intervention and can propose solutions, while the mediator uses approximation techniques so that the parties to the conflict find a solution. In conciliation, the parties do not work together or separately with the conciliator, but seek to assume a leading role in the agreement. Privacy and the prevention of future conflicts are some of the advantages of conciliation.

On the other hand, arbitration is a heterocompositional judicial tool that consists of an impartial third party resolving the problem by imposing a solution. It is a voluntary process that consists of a process just like any other legal process resolved by a judge. The solution that has been imposed at the legal level has the validity of *res judicata*, just like those taken by the jurisdictional organs in the judicial processes. Arbitration is used for civil cases, misdemeanors and crimes, but is excluded from criminal proceedings.

Mediation is an activity used to resolve conflicts between two or more people who are in disagreement. It is a voluntary and confidential process involving an impartial mediator who helps the parties reach a mutual agreement. Mediation is used in many settings, such as family, school, workplace and community. The main goal of mediation is to reach an agreement in which all parties are satisfied. Mediation is a much more informal process than conciliation and arbitration.

In summary, alternative dispute resolution (ADR) is a useful tool for resolving disputes in different areas of life, not just in the courts. Conciliation, arbitration and mediation are some of the best known methods, each with its own advantages and disadvantages depending on the case and the purpose sought. To resolve conflicts with suicidal individuals, specific negotiation methods must be used that are designed to effectively address this issue. They must be negotiation strategies since in conflict resolution with suicidal subjects we will not use an impartial third person but will carry out the process as an active part of the conversation directly with the person involved.

Although negotiation is not added to ADR, it is fundamental because it is inherent to the other methods of conflict resolution. Negotiation is a common interaction in everyday life in which two or more parties seek to resolve a conflict or reach an agreement through dialogue. It does not require an impartial third party and it is important to conduct pre-planning that includes clear objectives and limits on acceptable outcomes. There are techniques and principles that can help make a negotiation successful.

Strategic planning is essential for effective conflict resolution. This preliminary phase involves situational analysis, setting objectives and choosing the appropriate strategy to deal with the type of conflict we are facing. It is important to identify risk and protective factors that may influence the course of events, and to prepare both technically and mentally to maintain

concentration throughout the process. A margin of flexibility and adaptability should be allowed for any setbacks.

In the objective setting phase, the conflict, common objectives and individual objectives should be identified, and SMART objectives, both short and long term, should be set. Analysis of the environment is key and DAFO analysis is used to understand the conflict, identify weaknesses, threats, strengths and opportunities.

Choosing the right strategy is critical to effective conflict resolution, and depends on the specific situation. It is important to keep in mind that conflicts can have diverse and flexible solutions, and that the strategy should be reviewed and adapted as the process evolves.

In addition, as mentioned above, in the strategy selection phase, whenever negotiation with suicidal subjects is involved, negotiation will be the appropriate strategy.

The role of the negotiator in conflict resolution with suicidal subjects is essential to establish a relationship of trust and security with the individual in crisis. The negotiator must take into account the social and psychological factors that may contribute to the subject's vulnerability and predisposition to suicidal behavior, in addition to the specific roles he/she must play in the negotiation.

Planning and organization are essential in the intervention process, identifying the risk and protective factors that may be contributing to the crisis situation of the individual in question. During the intervention, contact with the individual is sought in order to assess his or her emotional stability, reasoning ability and degree of importance regarding the cause that leads him or her to consider suicide.

It is important that the individual in crisis feels that his or her concerns are heard and valued in order to take effective action. The negotiator's objective is for the subject to let go of the feeling of fear, to focus on him/herself and to look for alternatives to taking his/her own life, establishing a personal pact to which he/she commits him/herself.

It is essential that the objectives set are realistic and achievable, to avoid postponing the problem with ineffective goals. Flexibility is also important, allowing one to adapt to the particularity of the situation and to confront it according to a social and legal context.



There are some tools used by negotiators in crisis situations, specifically in negotiating with suicidal subjects. The first is the technique of active listening, which consists of knowing how to listen not only to words, but also to the feelings and thoughts implicit in them. Active listening can generate the trust and rapprochement necessary for negotiation. The second tool is the technique of rephrasing, which consists of rephrasing or paraphrasing the content of what the other party is expressing. This makes it possible to verify that the message has been understood and helps to reflect underlying feelings. Rephrasing should be used with caution to demonstrate empathy and understanding of what the suicidal subject is conveying.

The final degree work concludes that it is important to know, identify and resolve conflict in the most appropriate way possible, since conflict is inherent to human beings and can affect mental health. There are a multitude of types of conflicts and strategies to resolve them, but the collaborative stance is the most recommended. Negotiation is considered the heart of conflict resolution, as it is intrinsic to mediation, conciliation and arbitration. Good prior preparation is vital in resolving conflicts, focusing on the patient's needs and identifying protective and risk factors. The role of the negotiator with suicidal patients is essential and interesting to learn, requiring great technical and psychological preparation. Finally, the paper reflects on the importance of acting before the person makes the decision to take his or her own life, using tools such as the telephone of hope.

## **Resumen:**

Este trabajo de final de grado trata acerca de las diferentes estrategias de resolución de conflictos con las que contamos hoy en día y especialmente como aplicar la resolución de conflictos a casos con sujetos suicidas. Dicho trabajo presenta una temática ampliamente relacionada con la criminología ya que el objetivo final es tanto comprender como prevenir y resolver los conflictos a los que nos enfrentemos en nuestra vida cotidiana.

Durante el trabajo se exponen los diferentes tipos de conflictos más comunes y las posturas más frecuentes con las que nos podemos encontrar. A su vez se expone el impacto a nivel de salud mental que este puede tener en las personas y se relaciona con el suicidio. También se presentaran los factores conocidos como de riesgo y de protección los cuales son esenciales tanto en resolución de conflictos como en negociaciones con sujetos suicidas.

Respecto a los métodos alternativos de resolución de conflictos (ADR), se realiza un análisis de los más conocidos y empleados a día de hoy los cuales incluyen mediación conciliación y arbitraje además de la negociación.

Se expone la planificación estratégica previa a cualquier proceso de resolución de conflicto en la cual se exponen sus aspectos principales a cumplimentar antes de poder continuar con la siguiente fase del proceso. Estos aspectos son: el análisis del entorno, la fijación de objetivos y la elección de estrategia más adecuada.

Se profundiza en las funciones de un negociador con sujetos suicidas exponiendo funciones, cualidades y herramientas empleadas para negociar en conflictos con sujetos suicidas y así desarrollar su labor del modo más efectivo posible.

Finalmente, se concluye el trabajo resaltando la importancia de prevenir el suicidio para evitar tener que enfrentarse a una situación límite en la que sea necesario negociar por su vida y resaltando que es un problema real y urgente. También se mencionan líneas de atención y medidas legislativas que nos proporciona el Estado para prevenir el suicidio y pedir ayuda.

**Palabras clave:** Resolución de conflictos, sujetos suicidas, conflicto, negociación.

## **Abstract:**

This final degree work deals with the different conflict resolution strategies that we have today and especially how to apply conflict resolution to cases with suicidal subjects. This work presents a subject widely related to criminology since the final objective is both to understand and to prevent and resolve the conflicts that we face in our daily lives.

During the work, the most common types of conflicts and the most frequent postures we may encounter are presented. At the same time, the impact on mental health that this can have on people and is related to suicide is exposed. It will also present the factors known as risk and protective factors which are essential both in conflict resolution and in negotiations with suicidal subjects.

Regarding alternative dispute resolution (ADR) methods, an analysis is made of the most known and used nowadays, which include mediation, conciliation and arbitration as well as negotiation.

The strategic planning prior to any conflict resolution process is presented, in which the main aspects to be fulfilled before being able to continue with the next phase of the process are explained. These aspects are: the analysis of the environment, the setting of objectives and the choice of the most appropriate strategy.

The functions of a negotiator with suicidal subjects are discussed in depth, explaining the functions, qualities and tools used to negotiate in conflicts with suicidal subjects and thus develop their work in the most effective way possible.

Finally, the paper concludes by highlighting the importance of preventing suicide in order to avoid having to face a borderline situation in which it is necessary to negotiate for one's life and emphasizing that it is a real and urgent problem. It also mentions lines of attention and legislative measures provided by the State to prevent suicide and to ask for help.

**Keywords:** Conflict resolution, suicidal subjects, conflict, negotiation.

## 1.- INTRODUCCIÓN

Los humanos somos seres de naturaleza sociable, desde el principio de los tiempos hemos creado vínculos y relaciones para sobrevivir en convivencia con otros seres humanos. Al igual que ese carácter social es innato e inevitable, del mismo modo, lo es que de esa convivencia nazcan los conflictos y diferencias entre individuos.

En una sociedad nos podemos encontrar con una multitud inmensa de personas con distintas personalidades, con distintos intereses, deseos y culturas. Esta diversidad provoca que al relacionarse sea, en algunas situaciones, inevitable el conflicto, es innato al ser humano, ha venido con nosotros en todas las sociedades y culturas desde el principio de los tiempos. Existen muchos tipos de conflictos: familiares, laborales, penales o económicos. Algunos de ellos son más destacados que otros por su escalado o su magnitud, como son los conflictos bélicos.

Todos estos conflictos forman parte de las relaciones que establecemos con las personas y, por ello, es necesario aprender tanto a manejarlos y resolverlos de modo pacífico como a aprender a detectarlos rápidamente para que haya más posibilidades de encontrar un modo de resolución de la manera más adaptada posible.

Dichos **conflictos** se han ido **solucionando** en las distintas culturas o sociedades en función a sus **leyes** o su **sentido común**. Muchos de estos métodos de resolución de conflictos que se han utilizado, han quedado obsoletos o han servido como precedente en estudios posteriores. Con el objetivo de ir evolucionando y adaptándose a las distintas necesidades de los conflictos que nos encontramos hoy en día.

A día de hoy sabemos que los conflictos cuentan con un **componente emocional**, por lo que es vital saber gestionar los **sentimientos** tanto **propios** como **externos** a la hora de buscar una solución. Para alcanzar una solución existen técnicas que nos proporcionan ventaja en nuestra vida cotidiana si las sabemos emplear, para saber cómo afrontar conflictos.

En el presente trabajo nos centraremos en distintos **métodos de resolución de conflictos**, los explicaremos detalladamente y veremos cómo elegir y aplicar el método más apropiado para cada clase de conflicto. Es decir, como hemos mencionado, existen multitud de tipos de conflictos, por lo que se presentarán estas técnicas de resolución con una visión general del conflicto.

Finalmente, se verá cómo aplicarlas prácticamente a distintas situaciones prácticas con sujetos suicidas. En estos casos el **componente emocional** se encuentra altamente **afectado**, por lo que se debe tratar con la mayor cautela posible y tener una alta preparación para poder controlar una situación muy sensible.

Uno de los factores más importantes en cuanto a la efectividad en la solución de este tipo de conflictos es la **planificación**, ya que poder prever las posibles dificultades que nos podemos encontrar en el proceso será **un factor clave** para alcanzar el éxito.

### **1.1.- Justificación de la elección del tema**

La elección de dicho tema, se basa fundamentalmente en el interés tanto profesional, como personal que suscita en mi persona aprender sobre las distintas metodologías existentes para afrontar la resolución de conflictos.

Considero que es una parte vital y fundamental para desempeñar mis labores como criminólogo, escoja la salida profesional que escoja, el tener las habilidades y los conocimientos necesarios para saber reaccionar ante cualquier clase de conflicto al que me pueda enfrentar.

Otra de las motivaciones para escoger esta temática es que pueda ser utilizado como una fuente de información fiable para cualquier persona que quiera o necesite acceder a información sobre cómo gestionar distintos conflictos. Además, haciendo especial hincapié en la negociación con sujetos suicidas, se trata de un tema con una connotación especial y deseo que cualquiera pueda saber cómo reaccionar ante una situación de estas características.

En la justificación me baso en la gran relevancia que considero que ostenta poseer los conocimientos y habilidades para saber gestionar una solución debido a la dualidad práctica que presenta el tema. Es decir, los conflictos pueden ser más genéricos, como los que nos encontramos en nuestro día a día tanto laboral como profesional, o en situaciones de alto riesgo y emergencia, como es el negociar con una persona que se plantea acabar con su vida.

### **1.2.- Objetivos del trabajo**

En relación a lo expuesto hasta ahora, se pretende conseguir los siguientes objetivos, los cuales van a ser utilizados como base fundamental del presente trabajo de fin de grado:

1. Proveer una información **directa y fiable** para cualquier persona que necesite hacer uso de ella.
2. **Identificar los conflictos**, mostrando cuáles son los elementos que lo componen y las clases de conflictos que existen.
3. Facilitar los conocimientos para la **correcta elección del método más apropiado** para la resolución de un determinado conflicto.
4. Proporcionar los conocimientos y habilidades para **aplicar** el método de resolución de conflictos **del modo más óptimo y apropiado**.
5. Procurar conocimientos para saber **actuar** ante situaciones de riesgo **con sujetos con intenciones suicidas**.

### **1.3.- Relación con la criminología**

La resolución de conflictos y la criminología son dos **disciplinas ampliamente relacionadas**, teniendo en cuenta que el objetivo más primario de la criminología consiste en el estudio de los distintos tipos de crímenes y conductas delictivas, para así poder comprenderlos y prevenirlos, mientras que la resolución de conflictos, a grandes rasgos, busca encontrar soluciones pacíficas para los problemas que surjan entre grupos o individuos (Gil, 2016).

Teniendo en cuenta lo mencionado, es apropiado confirmar que son dos disciplinas que se pueden y se deben interrelacionar. El conocimiento más profundo y exhaustivo que aporta la **criminología**, sobre los distintos factores que influyen en los comportamientos delictivos, nos **permite estudiar** distintos **patrones** y **causas subyacentes** de los delitos, para así, ofrecer una información muy valiosa que nos permita saber cómo abordar y prevenir los distintos tipos de conflictos.

Además, la resolución de conflictos también contribuye con sus aportaciones a la criminología, siendo una herramienta efectiva de prevención. También contribuye en la

reducción de la reincidencia dado que aprender habilidades para gestionar conflictos es una manera constructiva de evitar repetir errores. Todo esto es directamente aplicable a la criminología ya que cumple labores de prevención y de reducción de reincidencia.

Es decir, la **criminología** y la **resolución de conflictos** se encuentran **relacionadas** y pueden trabajar conjuntamente con la finalidad **de prevenir el delito** y promover la seguridad y la justicia en nuestra sociedad, ya que ambas se centran en el análisis y la prevención del comportamiento delictivo.

## **2.- MARCOS JURÍDICOS EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

La resolución de conflictos puede estar regulada por diferentes marcos jurídicos dependiendo de factores como el tipo de conflicto al que nos estemos refiriendo, el ámbito geográfico y jurisdiccional donde se haya producido el mismo. Los marcos jurídicos más comunes en resolución de conflictos son los siguientes:

**1.- Derecho internacional:** Es el marco jurídico que se encarga de establecer las normas además de los principios que se emplean para la resolución de conflictos entre estados. Regula las relaciones entre los estados siendo pues el marco jurídico que gestiona los conflictos que puedan suceder a nivel internacional. Un claro ejemplo del papel conciliador de este marco entre naciones es el artículo 33 de la Carta de las Naciones Unidas:

*“Las partes en una controversia cuya continuación sea susceptible de poner en peligro el mantenimiento de la paz y la seguridad internacionales tratarán de buscarle solución, ante todo, mediante la negociación, la investigación, la mediación, la conciliación, el arbitraje, el arreglo judicial, el recurso a organismos o acuerdos regionales u otros medios pacíficos de su elección”.*

**2.- Derecho laboral:** Es el encargado de la regulación de las relaciones entre empleados y empleadores, se encarga de establecer los principios y normas para poder solucionar los conflictos que aparezcan en el ámbito laboral. Algunas de las leyes y regulaciones más importantes en resolución de conflictos laborales son las siguientes:

- **Estatuto de los Trabajadores:** Establece derechos de los trabajadores, condiciones laborales y procedimientos para la resolución de conflictos como la mediación o el arbitraje.
- **Convenios colectivos:** Son acuerdos entre empleadores y representantes de trabajadores en los que se incluyen procedimientos de solución de conflictos, condiciones laborales y política de empresa.
- **Regulaciones de la Unión Europea:** Se encargan de publicar leyes que afectan al ámbito laboral de España, como puede ser la Directiva 2008/52/CE que establece unas normas mínimas para la mediación en asuntos civiles y mercantiles en la UE.

**3.- Derecho de familia:** Este es el encargado de la regulación de los conflictos familiares, regula las relaciones familiares y establece normas y principios para la resolución de conflictos. Cuando se habla de derecho de familia cabe destacar el **interés superior del menor**, por lo que es un ámbito en el que contar con buenas herramientas de solución de conflictos para encontrar un desenlace amistoso es imprescindible (García y Vázquez, 2013).

**4.- Derecho Penal:** Se refiere al marco jurídico que regula la conducta criminal y se encarga de establecer las leyes y los reglamentos para la resolución de conflictos entre el estado y los acusados. Cuando hablamos de estrategias de resolución de conflictos y derecho penal es imprescindible mencionar **la justicia restaurativa**. Es un método de resolución de conflictos de modo amistoso que se encuentra dentro del marco del derecho penal y busca solucionar los conflictos de un modo pacífico y colaborativo. Se enfoca en reparar el daño y reparar las relaciones entre las partes involucradas en el proceso en lugar de centrarse en imponer castigos o sanciones (Rodríguez, 2017).

### **3.- EL CONFLICTO**

Existen varias definiciones y formas de entender el conflicto. Es un tema que ha suscitado interés en una gran cantidad de pensadores a lo largo del tiempo ya que es algo que ha estado vigente durante toda la historia de la humanidad.



El filósofo y sociólogo argentino Ander-Egg (2000) expone en su libro que es un tipo de interacción que genera un **proceso social** en el que dos o más individuos, grupos u organizaciones tienen **intereses opuestos**, de manera que la actuación de uno, obstaculiza la del otro en términos de los objetivos que se ha propuesto, las acciones previstas y los resultados esperados.

A su vez Jares (2002) define el conflicto como la esencia de un suceso de incompatibilidad entre sujetos o grupos y menciona la influencia de los aspectos estructurales y los aspectos personales, en otras palabras, el conflicto existe cuando aparece cualquier tipo de actividad incompatible.

Por otra parte, Deutsch (1973), conocido como uno de los padres fundadores de la resolución de conflicto, afirma que el conflicto es la interacción de personas que perciben incompatibilidad y están en desacuerdo con respecto a los objetivos, valores y necesidades, y experimentan sentimientos negativos en relación con la otra parte.

Teniendo en cuenta las anteriores definiciones podemos concluir que el conflicto consiste en una situación en la que dos o más partes tienen diferentes intereses, necesidades, metas o valores y perciben que la parte opuesta obstaculiza esa satisfacción de cumplir sus deseos.

Cuando hablamos de un conflicto a todos nos viene a la cabeza una situación tensa en la que uno gana o pierde. Existen varias definiciones y formas de entender el conflicto. El conflicto se suele observar con un prisma negativo, pero no siempre tiene por qué ser así, es más, el **conflicto** bien gestionado también puede tener **beneficios**.

Un conflicto **bien gestionado** puede **aportar grandes cosas** (Jares, 2002), puede mejorar relaciones ya que cuando las partes involucradas en un conflicto trabajan juntas para solucionarlo pueden desarrollar una comprensión más profunda y así establecer vínculos, también mejora la toma de decisiones y puede servir como identificador para otros problemas que de otro modo no podrían haber sido detectados o hubiesen sido ignorados y además puede actuar como catalizador para fomentar un cambio positivo. Muchas veces un conflicto puede ayudar a motivar a terceras personas que a raíz de un conflicto negativo toman conciencia de un problema social que es necesario abordar generando así una reacción positiva de un conflicto negativo.

Otro elemento vital a la hora de hablar del conflicto es tomar conciencia acerca de **la distinción** entre **agresividad** y **violencia**. La violencia tiene una asociación subconsciente al conflicto, cuando se habla de conflictos se relaciona inmediatamente a violencia y esta connotación negativa es equivocada, los conflictos no tienen porque llegar a la violencia, de hecho evitarla es uno de los objetivos fundamentales de solucionar adecuadamente un conflicto. Sin embargo el **concepto agresividad es completamente diferente y no se debe asociar a la violencia**. Como dijo Jares (2002):

*“La agresividad forma parte de la conducta humana, no negativa en sí misma sino positiva y necesaria como fuerza para la autoafirmación, física y psíquica, del individuo, y especialmente determinada por los procesos culturales de socialización”. Se debe de asociar la agresividad a combatividad siendo esta especialmente útil para la reafirmación como individuos y por tanto así su crecimiento. Siendo así la agresividad un término que no se debe interpretar negativamente cuando se habla de conflictos”.*

### **3.1.-Tipos de conflictos**

Para hablar de estrategias de resolución de conflictos es imprescindible saber a qué tipo de conflictos nos vamos a enfrentar, ya que en función de la clase de conflicto de la que se trate, optamos por un método u otro más apropiado al contexto.

Existe una amplia y diversa cantidad de tipologías de conflicto, se puede enfocar desde diferentes perspectivas y obtener una gran cantidad de tipos de conflictos en función al factor en el que decidas enfocarte (Souza, 2009).

Algunos de los **factores** más **comunes** que se utilizan **para clasificar** y organizar las distintas modalidades de **tipos de conflictos** son los siguientes:

1. Por su origen: Se pueden clasificar los conflictos en función de su origen, como por ejemplo los conflictos personales, políticos, laborales, religiosos, culturales...
2. Por su grado de intensidad: Esta clasificación discierne entre conflictos leves, moderados o graves en función de la intensidad del mismo.

3. Por su alcance: Otro modo de clasificación es en función de su alcance, los conflictos pueden ser interpersonales, intragrupal, intergrupales, nacionales o internacionales.
4. Por su naturaleza: Según la naturaleza propia del conflicto también podremos diferenciar entre conflictos como el de intereses, de valores, de roles, entre otros.

Una vez establecido el bloque más genérico a raíz del cual podemos discernir y clasificar la mayoría de las clases de conflictos, cabe presentar los conflictos más comunes que nos podemos encontrar en nuestro día a día, que son los que nos incumben dado que el objetivo fundamental es conocer de estos para saber cómo actuar y tratar con cada uno de ellos del modo más óptima posible. Para ello es vital poder **identificarlos apresuradamente** para saber con qué clase de conflicto estamos tratando y establecer una estrategia a raíz de esta información.

A continuación se exponen algunos de los más comunes:

1. Conflicto interpersonal:

Es el conflicto que **se da entre dos o más personas**, según Infante (1998) el conflicto interpersonal se refiere principalmente a un proceso subjetivo-cognitivo en el que dos o más individuos perciben metas o necesidades incompatibles, lo que puede generar una situación de tensión o enfrentamiento. En otras palabras, el conflicto interpersonal implica una percepción subjetiva de incompatibilidad entre las metas, deseos o necesidades de las personas involucradas.

2. Conflicto intrapersonal:

De Souza (2009) menciona los conflictos intrapersonales como una de las unidades de clasificación en función de los colectivos implicados al igual que pasa con los interpersonales o los sociales. El intrapersonal es el tipo de conflicto que menor cantidad de personas implica siendo un **conflicto propio con uno mismo**, es decir una lucha interna entre pensamientos, emociones o deseos contrapuestos.

3. Conflicto intergrupales:

Hace referencia a la tensión o el conflicto proveniente del **enfrentamiento de dos o más grupos sociales** que tienen intereses, valores o objetivos diferentes. Este puede darse en contextos diferentes, como por ejemplo: en organizaciones, comunidades o sociedades. Es

normal que en este tipo de conflictos exista entre los individuos un sentimiento de pertenencia y defiendan los valores del grupo como si fuesen propios, además de sentirse diferentes o superiores al otro. Puede implicar consecuencias negativas para la cohesión social, el bienestar psicológico de las personas y el funcionamiento de las organizaciones o comunidades afectadas.

#### 4. Conflicto intragrupal:

Son aquellos enfrentamientos o tensiones que surgen dentro de un grupo social entre **sus propios miembros**. Pueden provenir de una **falta de liderazgo**, de **cohesión del grupo**, competencia por recursos o **reconocimiento**, entre otros. Puede implicar una pérdida de comunicación, de satisfacción de los miembros, de cohesión y de productividad. También puede tener consecuencias positivas para un grupo gestionado con un adecuado método de resolución de conflictos.

#### 5. Conflicto comunitario:

Hace mención a los conflictos que surgen en una comunidad o entre varias comunidades. Pueden ser a causa de diversos factores como la **distribución de los recursos**, la **discriminación**, disputas de **poder** o cualquier cuestión que afecte a los miembros de la comunidad. Para emplear una efectiva resolución de conflictos comunitarios, es necesaria una **participación activa** por la parte afectada además de promover diálogo, empatía y respeto entre las partes, para poder encontrar una solución con la que nadie sienta que sale perdiendo.

#### 6. Conflicto político:

Esta clase de conflicto se da cuando dos o más grupos tienen **diferentes valores**, **opiniones** o intereses acerca de **las decisiones políticas que afectan a una sociedad**. Para la resolución de conflictos políticos suele ser fundamental implicar la negociación promoviendo el diálogo y el compromiso entre las partes ya que al tratarse en muchas ocasiones de temas que influyen en los valores éticos y morales de las partes es complicado mediar entre estas.

#### 7. Conflicto cultural:

Este se produce cuando dos o más culturas diferentes hacen contacto entre ellas y surgen tensiones o incompatibilidades entre ellas. Puede provenir de diferencias de **creencias**, **valores**, **normas**, **costumbres** y **prácticas culturales** propias. La resolución de conflictos

culturales implica mucho respeto, empatía y comprensión hacia las culturas ajenas y la búsqueda de soluciones que sean culturalmente sensibles y aceptables.

#### 8. Conflicto armado:

Es una situación de **violencia** y **confrontación** entre dos grupos armados o más. Puede provenir de motivos políticos, étnicos, religiosos, económicos o territoriales. Normalmente para la resolución de esta clase de conflictos se suele emplear la negociación para alcanzar un acuerdo de paz duradero. En la realidad, una de las partes involucradas suele salir beneficiada de la negociación a causa de su ventaja de posición en el conflicto.

### **3.2.- Posiciones ante un conflicto**

Existen diferentes posturas que se pueden adoptar ante un conflicto, esto es algo bastante relevante dado que en función de la postura que adopte cada miembro de la parte activa del conflicto se abordará este de un modo u otro.

A continuación se expondrán las principales posturas que encontramos cuando nos enfrentamos a un conflicto, hay que tener en cuenta que estas **no son excluyentes**, en algunos casos será necesario combinar diferentes posturas para poder llegar a una solución efectiva y satisfactoria. Además hay que tener en cuenta que la postura que adopte cada sujeto dependerá del contexto y de la naturaleza del conflicto al que nos enfrentemos. **Las principales posturas** son:

#### 1. Postura colaborativa:

Está digamos que es la postura utópica, la que nos gustaría encontrarnos en todos los casos. Se centra en buscar una solución en la que **todas las partes involucradas obtengan un beneficio**. Es una postura colaborativa en la que el objetivo es **un win-win**, es decir, que todas las partes salgan beneficiadas.

#### 2. Postura competitiva:

Es una postura con la que es complicado tratar, cada parte involucrada busca **obtener** para sí misma **el máximo beneficio** posible sin importar el impacto que pueda tener en la parte

contraria. Se trata de una lucha para imponer la voluntad propia. Puede ser positiva cuando se defienden derechos o aspecto morales.

3. Postura evasiva:

Pretende tratar de **no enfrentar al conflicto** adoptando una conducta de **evitación**. Puede ser útil en algunos casos pero también se debe tener cuidado puesto que ignorar los problemas no implica que estos dejen de existir.

4. Postura conciliadora:

Busca una reconciliación entre ambas partes involucradas. Busca **encontrar un punto medio** entre todas las posturas y trabaja para que ambas partes queden satisfechas con la estrategia de resolución de conflictos empleada.

5. Postura complaciente:

Esta postura es similar a la de evitación pero en vez de evitar el conflicto directamente lo que se hace es ceder a las pretensiones con el objetivo de que **termine cuanto antes**. Aunque a priori pueda parecer una solución efectiva a corto plazo, a la larga puede terminar en una pérdida de respeto y de confianza por parte de los demás.

### **3.3.- Teorías del conflicto**

Las teorías del conflicto son modelos conceptuales que intentan dar una explicación a las **causas y dinámicas del conflicto** humano en sus relaciones. Estas teorías se han ido desarrollando con el paso de los años en distintos campos, como la **psicología**, **sociología**, **criminología** y la **ciencia política**, entre otros.

En las teorías del conflicto se asume que el **conflicto** es una parte innata del ser humano y es **inevitable** que surja durante el desarrollo de su **vida social**. Tratan de explicar el porqué los conflictos suceden, cómo evolucionan y se van desarrollando y cuál es el modo más efectivo de resolverlo.

Las teorías del conflicto pueden otorgarnos las herramientas y conocimientos que precisamos para poder gestionar un conflicto del modo más adecuado. Algunas de las teorías del conflicto más relevantes son las siguientes:

- Teoría de la identidad social: Según la teoría de Henri Tajfel (1971) la teoría de la identidad social defiende que los **conflictos** pueden surgir cuando las **personas se identifican con un grupo**. Comienzan a percibir los **intereses del grupo como propios** y eso puede provocar un enfrentamiento con otro grupo. Al identificarse con un grupo pueden surgir **discriminaciones** y prejuicios respecto a otros grupos, lo que desencadena en conflictos grupales.

Tajfel también defiende que la **identificación con un grupo social** es una parte importante para el **desarrollo de la autoestima** de una persona y la **discriminación** y el conflicto intergrupar puede ser el **resultado** de una **búsqueda** de una **identidad positiva** y diferente.

- Teoría realista del conflicto: Esta teoría de Muzafer Sherif (1961), considerado uno de los **creadores de la psicología social**, se afirma que, los conflictos surgen entre grupos debido a la **competencia por recursos limitados, estatus o prestigio**. Los grupos pueden sentir que la existencia de otros grupos amenaza la suya propia lo que puede desencadenar en **rivalidad** y conflicto entre ellos.

Se relaciona con esta teoría el famoso experimento de **Robber's Cave** realizado también por Muzafer Sherif (1961) en 1954. En este experimento se dividieron en dos grupos de 12 a niños de 11 años. La primera fase creó **identidad social y apego** entre los niños y la segunda dio a conocer a los niños la existencia del otro grupo y enfrentarlos en varios deportes. Esto desarrolló una gran **enemistad entre ambos grupos** que fue escalando rápidamente hasta tal punto de llegar incluso a la **violencia**. Este experimento demostró que la competencia entre grupos puede crear conflictos y hostilidad.

#### **4.- EL CONFLICTO Y SU IMPACTO EN LA SALUD MENTAL**

El conflicto puede acarrear consecuencias muy **negativas** a nivel **mental** o **psicológico** en las personas. Es muy importante comprender el impacto que puede tener a nivel de salud mental. Independientemente de que se trate de un conflicto interno o externo puede tener un impacto duradero en el bienestar emocional y la salud mental de los involucrados.

Las consecuencias (Agudelo-Velez, 2018) más inmediatas a nivel mental que vienen acarreadas por un conflicto son el estrés y la ansiedad. Un **conflicto puede aumentar** y mantener el nivel de **estrés** y **ansiedad** en las personas que se encuentran involucradas, esto puede llevarlas a desarrollar problemas más serios de salud mental como la depresión o los trastornos de ansiedad. Además hay que tener en cuenta que los eventos traumáticos que relacionamos con el conflicto como la violencia o la pérdida de familiares cercanos, pueden generar traumas psicológicos de una duración prolongada en la que merman el estado de la salud mental del sujeto.

Todas estas consecuencias mencionadas pueden tener un efecto de bola de nieve desarrollando **nuevos síntomas o factores de riesgo** ampliamente relacionados con el suicidio por eso es necesario conocerlos para poder **identificarlos** y así **prevenirlos** antes de que puedan desarrollarse de un modo negativo. Uno de los síntomas que suelen aparecer a raíz del **estrés** y la **ansiedad** es **la pérdida de sueño**. El sueño tiene un impacto enorme en la salud de las personas, ya no solo a nivel **mental** sino también **físico**. Además de problemas con el sueño es común que los problemas de salud mental sirvan de escalera al abuso de bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes, las cuales son frecuentemente confundidas como un método para manejar el sentimiento negativo emocional. Muy alejado de la realidad esto provoca solamente adicciones y más problemas de salud mental que se siguen acumulando y afectando al estado del sujeto.

Además, el **conflicto** también puede tener un gran **impacto en las relaciones interpersonales**. Los problemas de mental provenientes de un conflicto pueden generar **aislamiento social y problemas de comunicación**.

En resumen el **conflicto** está ampliamente **relacionado** con la **salud mental** de las personas, y la **salud mental** a su vez está estrechamente **vinculada** con los comportamientos e **ideas suicidas**. Por lo tanto es vital conocer esta relación y las posibles consecuencias que pueden derivarse de un conflicto a nivel psicológico.



#### **4.1.- Factores de riesgo y protección en la conducta suicida**

Una vez explicado en el punto anterior, el escalado que puede tener en una persona o qué clase de sintomatología se puede desarrollar al estar expuesto a un conflicto y como estos se relacionan con el suicidio es el momento de introducir el concepto de factores de riesgo y protección.

Los **factores de riesgo** (Rodríguez et al, 1990) se pueden **definir** de varios modos, uno de ellos es que son similares a marcadores que permiten ver como una exposición a cierto estímulo negativo, en este caso hablamos de un conflicto, puede influir negativamente aumentando la posibilidad de que ese estímulo provoque un resultado esperado negativo. Existen multitud de factores de riesgo y se pueden ordenar de diversos modos.

Por una parte, encontramos **factores de riesgo sociodemográficos** como pueden ser la orientación sexual, el nivel socioeconómico o el estado civil. Por otra, podemos encontrar **factores personales** como la presencia de un problema de salud mental previo el cual es un gran indicador de riesgo y nos ayuda a poder prevenir. En el último bloque colocamos **factores de riesgo contextuales**. Estos son antecedentes familiares de suicidio, una falta de apoyo sociofamiliar, un abuso de sustancias estupefacientes y un historial de traumas previos maltrato o bullying (Gil, 2022).

En contraste, los **factores protectores** podríamos definirlos como inversamente proporcional a los factores de riesgo. Los factores de protección tienen una influencia positiva en el modo de gestionar un conflicto de un sujeto siendo así **menos probable** que derive **consecuencias más negativas**. Al igual que los factores de riesgo, los de **protección** se pueden ordenar de diversos modos, uno de ellos es por bloques.

El primero serían los factores de protección con los que cuenta cada persona **a nivel personal**. Estos serían desde la capacidad de **gestionar** y **resolver problemas** hasta la confianza en sí mismo, las **habilidades comunicativas** o los **hábitos saludables** en el día a día. Por otra parte, están los familiares como tener una red de apoyo fuerte y sólida.

Finalmente, cabe mencionar los sociales como puede ser el recibir una ayuda y un servicio eficaz en temas de salud mental.

Es vital resaltar que tanto los **factores de riesgo** como los de **protección pueden actuar de modo interdependientes** y son **variables según cada persona**. Es vital tenerlos en cuenta al diseñar estrategias de prevención.

## **5.- MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (ADR)**

Las **ADR** o métodos alternativos de resolución de conflictos son el acrónimo en inglés de **Alternative Dispute Resolution**. Estás inicialmente están pensadas como una alternativa extrajudicial para poder **evitar ir a juicio** y ahorrarse un largo, duro y costoso proceso. Sin embargo las ADR van mucho más allá de ser solo eso, siendo una herramienta fantástica que nos puede ayudar en diferentes aspectos de nuestra vida.

En este trabajo se van a tratar las ADR desde un prisma ajeno al aspecto judicial ya que el interés principal es aprender de ellas como mecanismo funcional para gestionar conflictos en cualquier momento de nuestra vida y aplicar estos a la resolución de conflictos con sujetos con intenciones suicidas y no centrarse en ellas desde un aspecto judicial y penal.

Las estrategias de resolución de conflictos son la columna vertebral de este trabajo dado que al final son el instrumento imprescindible para alcanzar nuestro objetivo por lo que conocerlas y saber cual aplicar según cada situación es fundamental.

Los métodos más conocidos de resolución de conflictos son la **mediación, conciliación, arbitraje** y **negociación**. Cada uno tomará relevancia según el método de empleo, la finalidad buscada y el ámbito de aplicación.

### **5.1.- Conciliación**

La conciliación (Barona, 2011) es un concepto difícil de encasillar puesto que en múltiples ocasiones ha sido confundido con la mediación sin embargo existen ciertas diferenciaciones entre ambas que debemos apreciar. Una de ellas es el modo de trabajar dado

que el mediador utiliza técnicas de aproximación entre las partes del conflicto mientras que un conciliador tiene una intervención notoria pero durante esta siempre da visibilidad a la posición de cada parte en la búsqueda de una solución para el conflicto e incluso el conciliador llega a proponer soluciones además de destacar su modo de empleo en el que no se trabaja ni en conjunto ni por separado con las partes dado que se busca que sean estas las que asuman un rol protagonista durante el acuerdo.

La **conciliación** es un método de resolución de conflictos que solemos encontrarnos habitualmente en casos de **disputas comerciales, conflictos familiares o laborales**. Aporta diferentes ventajas además de evitar un conflicto judicial como pueden ser la **privacidad** ya que el problema se soluciona a puerta cerrada y entre los implicados y la **prevención de conflictos futuros** ya que permite abordar problemas subyacentes que surgen en función del problema principal. En resumen podemos decir que el papel del conciliador va encaminado a acercar a las partes del conflicto para que puedan ser estas las que mediante una participación activa encuentren una solución al conflicto.

La función de conciliador es muy importante en resolución de conflictos y es necesario conocerla sin embargo este tiene una **participación más activa en aspectos judiciales** y pese a ser una herramienta eficaz en la solución de conflictos **no es** la herramienta ideal **para tratar con un sujeto con intenciones suicidas**.

## **5.2.- Arbitraje**

El arbitraje es una **herramienta** al igual que la conciliación **enfocada a un ámbito judicial**. Como expone Barona (2011) a diferencia de la mediación y la conciliación, el arbitraje cuenta con una fórmula **heterocompositiva** de resolución de conflictos en la que un **tercero imparcial** resuelve el problema imponiendo una solución. Una vez el árbitro ha resuelto, la solución que haya sido impuesta a nivel legal tiene validez de cosa juzgada, al igual que las tomadas por los órganos jurisdiccionales en los procesos judiciales.

Cuando hablamos de las **características del arbitraje** es importante recalcar que se trata de una **vía procesal**, es decir, consta de un proceso al igual que cualquier otro proceso legal resuelto por un **juez**. Como aspecto fundamental del arbitraje compartido con las presentes expuestas estrategias de resolución de conflictos nos encontramos con la

voluntariedad. Es imprescindible que para participar en este proceso todas las partes estén conformes con acudir a esta vía.

Finalmente cabe mencionar que con la evolución histórica del **arbitraje** y dada sus características, se ha ido legislando su ámbito de aplicación, **siendo así excluido de los procesos penales**. Se considera que este proceso es adecuado para casos relativos a las acciones civiles, faltas, delitos, entre otros.

### **5.3.- Mediación**

La mediación se puede definir de diversos modos, son muchos los autores que han escrito sobre ella coincidiendo en la dificultad que nos encontramos al tratar de definir este concepto de un modo universal (Miranzo de Mateo, 2010).

La propia RAE asigna dos concepciones a la definición de mediación, una de ellas como la acción de mediar y la otra como la actividad desarrollada por una persona de confianza de quienes sostienen intereses contrapuestos, con el fin de evitar o finalizar un litigio.

Por otra parte, podemos encontrarla definida por el sociólogo Manuel Martín (2008) como la actividad que impone límites a lo que puede ser dicho, y a las maneras de decirlo, por medio de un sistema de orden.

A grandes rasgos, la mediación se trataría del método de resolución de conflictos en el que una **tercera parte neutral**, conocido como mediador, ayuda a las partes a alcanzar un **acuerdo mutuo**, siendo este simplemente un facilitador del diálogo entre ambas.

Una vez establecidas diferentes acepciones para comprender el concepto es importante hablar de las características que le otorga su distinción a la mediación (Barona, 2011).

Una de dichas características es que se trata de un proceso **informal** y **privado** y debe ser **voluntaria** para todas las partes del proceso, deben acceder de **voluntad propia** y estar dispuestas a trabajar **conjuntamente** por una solución.

Por otra parte, cuando se habla de mediación se habla de un método de acción **autocompositiva** en el que el mediador trabaja para que sean las propias partes las que lleguen a la solución del conflicto. También hay que mencionar que esta exige una limitada

regulación acerca de sus objetivos, su procedimiento, su definición y elementos esenciales del estatuto del mediador, pero estos siempre se **establecerán** desde la **flexibilidad** pues este procedimiento requiere de cierta flexibilidad para aportar su **máxima efectividad**.

Finalmente, la figura del mediador es el elemento clave de este modelo de resolución de conflictos. Este debe contar con ciertas características y ganarse la confianza de las partes. Es imprescindible que posea la formación necesaria pues muchas situaciones se encontrarán en primera instancia con un **ambiente tenso** y de **desconfianza** y su función será saber desbrozar el conflicto consiguiendo que las partes se impliquen y se **sientan cómodas** durante el proceso.

Es vital nombrar **los principios de la mediación** (Giménez, 1997) cuando se habla de esta ya que aun quedando intrínsecamente vinculados a sus propias características son muy representativos de lo que es la mediación y necesarios para que se pueda llevar a cabo.

El primero de todos hace referencia a la aceptación de una tercera parte interviniente durante el proceso, está siempre habrá sido por voluntad propia de las partes por lo tanto estaríamos hablando de un primer **principio de voluntariedad** de las partes. Un aspecto importante a resaltar de esta voluntariedad es que no solo se necesita respecto al comienzo del proceso sino que la decisión de permanecer durante el proceso al completo también es completamente voluntaria pudiendo abandonar este en cualquier momento si se desea.

En segundo lugar nos encontramos con el principio que define la finalidad central de la mediación, este hace referencia a la necesidad de **ayudar** a las partes intervinientes de la mediación. Esta ayuda se puede facilitar de diversos modos aplicando los conocimientos que debe poseer el mediador, uno de esos modos es actuando como facilitador de la comunicación y la comprensión mutua, generando acercamiento entre las partes.

En tercer lugar, cabe distinguir entre la voluntariedad mencionada anteriormente y la **no obligatoriedad** para las partes de aceptar cualquier intervención que realice el mediador es decir el mediador no tiene más poder que el que las partes le otorgan de forma común y clara, no puede tomar decisiones independientemente de las partes.

Cuarto, el eje vital de la mediación podríamos decir que es la **confianza** que depositan las partes en el mediador que tratara en todo momento de crear un ambiente apropiado al

contexto y flexible para poder conducir cualquier conflicto hacia su solución, para obtener esa confianza es imprescindible que exista una **igualdad** entre las partes del proceso.

Como quinto principio hablaremos de la **neutralidad**, aunque resulte evidente es importante mencionarlo, un mediador debe permanecer neutral utilizando las fórmulas correctas para evitar posicionarse o dar a entender que se posiciona hacia una de las partes, a menudo se complica puesto que es susceptible a la percepción de las partes y cuando una no se siente conforme es frecuente sentirse perjudicado.

Finalmente hablaremos de la **confidencialidad**, esta debe ser completa, tanto de la existencia del proceso como obviamente de su propio contenido, durante la mediación ambas partes deben sentirse partícipes de un proceso privado.

Para terminar una vez hablado de los **principios de la mediación** se debe añadir que para que esta resulte satisfactoria para las partes al final del proceso no debe existir un sentimiento de perdedores o ganadores. De otro modo dicho una mediación no es una competición y si se ejecuta correctamente todos deben de sentir que salen ganando con el proceso y no interpretarlo como un enfrentamiento.

#### **5.4.- La negociación**

Para empezar, hay que decir que la negociación inherente al ser humano, toda interacción humana es negociación (Corvette et al, 2011), es una interacción frecuente y se lleva a cabo diariamente. A lo largo de nuestra vida afrontamos situaciones de negociación de forma involuntaria y automatizada.

La **negociación** se puede definir de diversos modos, son muchos los autores que la han estudiado y han establecido su propio concepto de esta. En el libro de “Técnicas de resolución de conflictos” lo definen como:

“El uso del conocimiento de uno mismo y de los demás, combinado con el análisis de la información y el tiempo, para así decidir actuar por medio del poder de influencia personal y afectar el comportamiento de otro”. (Corvette et al, 2011)

Luís Puchol (2005) da una definición diferente para el mismo concepto, en su libro “El libro de la negociación”:

“Una actividad en la que dos partes, cuyos intereses son en parte complementarios y en parte opuestos, tratan de alcanzar un acuerdo que satisfaga al máximo los intereses de uno y otro, al tiempo que facilita la realización de nuevas negociaciones en el futuro”.

Por todo lo anteriormente expuesto, se comprende el concepto negociación como ese proceso en el cual dos partes o más buscan **resolver un conflicto** o alcanzar un acuerdo **mediante el diálogo**. A diferencia de las anteriores estrategias de resolución de conflictos la negociación no necesita de un tercero imparcial, es decir son las partes del conflicto las que toman un papel activo durante una negociación.

Son conocidas **técnicas y principios** que ayudan a que el resultado de una negociación tenga **más probabilidades de éxito**. Cuando se negocia es de vital importancia llevar a cabo una planificación en la que se establece cuales son nuestros objetivos marcados y hasta qué punto estamos dispuestos a llegar para alcanzarlos así como cuál es el mínimo resultado que estamos dispuestos a aceptar. Todo esto implica la correcta realización de una fase preparatoria previa a la negociación en la que se adquieren los conocimientos de la situación a la que nos vamos a enfrentar así como posibles alternativas.

## **6.- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

La planificación estratégica la podríamos definir como la fase previa a la resolución de un conflicto, durante esta fase se realiza un análisis situacional, una fijación de objetivos a alcanzar y se establece la estrategia que vamos a seguir y se adecua más al tipo de conflicto al que nos enfrentemos.

Este proceso es fundamental para resolver con éxito cualquier conflicto, cuanto más completa sea la planificación estratégica previa, más posibilidades de éxito. En la fase previa es de suma importancia identificar los factores de riesgo y de protección que puedan influenciar el transcurso de los acontecimientos. La preparación ha de desarrollarse tanto a nivel técnico como mental, es vital prepararse mentalmente para mantener la concentración durante todo el proceso (Escamilla, 2012).

Cabe tener en cuenta en el diseño de la planificación estratégica que mientras se van desarrollando las fases que se van a llevar a cabo se debe dejar **un margen de flexibilidad** y adaptación ante cualquier contratiempo con el que nos podamos encontrar. Planear y prevenir posibles dificultades durante el proceso forma parte de la propia planificación estratégica.

### **6.1.- Fijación de objetivos**

La fijación de objetivos es la primera fase de la planificación estratégica que desarrollaremos para resolver un conflicto. Durante este proceso de planificación debemos prepararnos para que todo se desarrolle según lo previsto.

Los objetivos que desarrollemos deben estar enfocados a ayudar a resolver el conflicto y a mejorar la relación entre las partes involucradas. Para una correcta fijación de objetivos debemos de seguir varios pasos:

1. Identificar el conflicto: Para solucionar un problema primero hay que tener claro a qué nos enfrentamos, En esta fase también podemos identificar problemas subyacentes que nos aportan información extra.
2. Objetivos comunes: Son los objetivos que ambas partes esperan alcanzar conjuntamente.
3. Objetivos individuales: Son los objetivos que cada parte espera alcanzar.
4. Establecer objetivos SMART: Proveniente de sus siglas en ingles quiere decir que los objetivos deben ser *específicos*, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo establecido.
5. Objetivos a corto y largo plazo: Se deben fijar objetivos tanto a corto plazo inmediatamente resuelto el conflicto como a largo plazo para que no se vuelva a repetir esta situación. Esto toma una especial relevancia en la negociación con suicidas dado que no solo se debe evitar el suceso inmediato sino que hay que evitar que vuelva a suceder.

### **6.2.- Análisis del entorno**

El análisis del entorno cuando hablamos de resolución de conflictos es un aspecto clave a tener en cuenta, se trata de una evaluación meticulosa de la situación a la que nos



exponemos. Esta evaluación va a ser relativa en función al conflicto al que nos enfrentemos, no es lo mismo una mediación en un despacho que negociar con un sujeto suicida en un balcón. Ambos conflictos van a requerir elementos comunes en la fase de análisis pero también contarán con aspectos específicos propios a los que nos deberemos de adaptar según la situación.

Respecto a los elementos que vamos a llevar a cabo en esta parte del proceso, es necesario mencionar el análisis **DAFO** (Gil, 2012), esto es una herramienta que se utiliza durante la planificación estratégica, analiza cuatro bloques diferentes que aportan información y ayudan a comprender el conflicto.

El primero de los bloques se encarga de analizar las **debilidades**, como por ejemplo la falta de capacidad para comunicarse, en cuyo caso se actuaría en consecuencia procurando mejorar la comunicación. El segundo son las **amenazas**, es vital analizar las amenazas a las que nos enfrentamos y qué posibles situaciones adversas pueden suceder durante la resolución del conflicto, prever estas situaciones aumenta las posibilidades de saber reaccionar adecuadamente. En esta fase también se deben identificar elementos como la falta de una red de apoyo o adicción a sustancias estupefacientes entre otras. El tercer bloque requiere el análisis de **fortalezas**, debemos buscar elementos que aporten una influencia positiva, puede tratarse de elementos personales o familiares. Tener buena salud, habilidades sociales o una buena red de apoyo como ejemplo de fortalezas que utilizar para crear un vínculo y aumentar las posibilidades de éxito. Finalmente el bloque de las **oportunidades**, es similar a las fortalezas, necesitaremos identificar distintos elementos que tengan un impacto positivo en el desarrollo del sujeto o sujetos como por ejemplo contar con servicios sanitarios fácilmente accesibles.

### **6.3.- Elección de estrategia más adecuada**

Una adecuada elección de estrategia puede marcar la diferencia entre una resolución del conflicto real y efectiva o una solución insatisfactoria para las partes (Castellanos, 2015). Para desarrollar la fase de selección de estrategia más adecuada **es necesario haber completado las fases anteriores**, la estrategia de resolución de conflictos que escojamos además de en base al estudio realizado hasta el momento, dependerá de otros dos factores, el

primero son las **personas que se encuentren implicadas** en el conflicto y el segundo es la **naturaleza del conflicto** al que nos enfrentemos.

Respecto a las personas implicadas en el conflicto hay que destacar varios aspectos. Primeramente hay que hablar del arbitraje, la conciliación y la mediación ya que son algunas de las estrategias de resolución de conflictos de las que hemos hablado. En muchas ocasiones, pese a que la mediación es hoy en día la estrategia más relevante y ha adquirido un rol principal en cuanto a resolución de conflictos se trata, es complicado escoger entre esta y sus ADR compañeras, todas comparten elementos comunes pero tienen otros que permiten diferenciarlas.

La elección de una **estrategia** no es una ciencia exacta, en ocasiones estrategias diferentes pueden resolver el mismo problema. Pero cuando hablamos de personas implicadas es necesario hablar de la negociación y es que esta tiene una característica única, pese a que todas las anteriores estrategias de resolución de conflictos son sumamente importantes y nos aportan conocimientos genéricos que se pueden extrapolar para saber cómo reaccionar ante cualquier tipo de conflicto, **la negociación es la estrategia fundamental de resolución de conflictos aplicable cuando se trata de disuadir a un sujeto suicida.**

Cabe tener en cuenta al realizar estas afirmaciones que la negociación es la única estrategia de resolución de conflictos en la que no actúa únicamente como tercera parte que pretende solucionar un problema entre dos sujetos. La negociación como la conocemos suele darse entre dos individuos, esto es sumamente importante porque condiciona completamente la **elección de estrategia** cuando se habla de evitar un acto suicida. Dado lo anterior cabe remarcar que solo una parte de la negociación puede ser considerada como **ADR** y esta es cuando el negociador actúa como un tercero en el conflicto.

## **7.- EL PAPEL NEGOCIADOR EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON SUJETOS SUICIDAS**

Existen factores diversos que deben ser considerados en el transcurso de la negociación con un sujeto suicida si queremos tratar de comprender su visión del mundo frente a su decisión de acabar con su vida.

Hay que comprender al suicida como un ser social y la sociedad como una maquinaria que se compone de una estructura fuerte y definida que brinda una red de apoyo a sus miembros. Siendo así, cuando aparecen momentos de crisis en los que el sistema falla esta red de apoyo que proporciona el sistema se convierte en hostilidad, falta de solidaridad, crisis y frustraciones colectivas. Durante estas etapas se genera una mayor vulnerabilidad y predisposición a la conducta suicida. Es por estos motivos que cada sociedad cuenta con momentos históricos concretos en los que se tiene una disposición marcada al suicidio. Las causas sociales son, por tanto, un factor de causalidad de suicidio. El suicidio es **a su misma vez un acto social y un acto individual**.

Los negociadores en conjunto con su equipo deben incorporar los mencionados factores en conjunto con los aspectos técnicos propios de su formación como negociadores.

A continuación hablaremos del proceso de resolución de conflictos que se debe realizar durante una intervención con un sujeto suicida, durante este proceso es importante entender las características propias con las que debe contar un negociador habilitado para actuar en estas situaciones, cuáles son sus funciones específicas, que cualidades debe tener para poder sacar el máximo potencial en su trabajo y con qué clase de herramientas cuenta para afrontar estas situaciones.

### **7.1 Funciones del negociador**

Uno de los principales **objetivos** que tiene un negociador (Gould et al, 2013) en materia de negociación con sujetos con intenciones suicidas es el de **establecer una relación entre el sujeto y el**. Esta relación debe ser de **confianza** y transmitirle **seguridad** al sujeto implicado. Es vital que sienta que sus preocupaciones son escuchadas y valoradas para que se puedan tomar medidas que permitan abordarlas de un modo efectivo.

Durante una negociación de esta clase se debe considerar la crisis como si se tratase de un fenómeno compuesto por diversos elementos y relacionado directamente con la violencia. El negociador en conjunto de su equipo debe afrontar la situación acorde a una planificación y organización teniendo en cuenta el contexto tanto social como jurídico, manteniendo cierta flexibilidad que permita adaptarse a la particularidad de la situación.

Dentro de las funciones del negociador en materia de resolución de conflictos con sujetos suicidas debe haberse llevado a cabo al igual que con cualquier estrategia de resolución de conflictos una fase previa en la que se **planifica** toda la intervención a realizar. Durante esta fase previa se deben identificar **factores de riesgo** y de protección que puedan estar contribuyendo a la situación de crisis provocada por el sujeto con intenciones suicidas. Estos factores de riesgo pueden incluir problemas de salud mental, traumas, abuso de sustancias estupefacientes o falta de una red de apoyo, entre otros. Por el contrario, los de **protección** pueden incluir desde **redes de apoyo fuertes** hasta **habilidades sociales positivas**.

Haciendo reconocimiento de los peligros así como de las oportunidades que se nos presentan durante el desarrollo de los acontecimientos, se intenta dar respuestas esenciales, preservando a su vez los esfuerzos que se hacen a favor del salvataje y por mantener una búsqueda paciente que permita controlar la **situación de crisis**. Se busca ir conteniendo los daños mientras se disminuyen al máximo los efectos de los factores de riesgo presentes en la negociación.

En cuanto al contexto que se desarrolla durante la intervención (Rodgers, 2010), se busca establecer un contacto con el suicida para tratar de realizar una valoración tanto de su estabilidad emocional como del grado de importancia que asocia a su causa para llegar a esta situación. Durante esta parte del proceso deben evaluar también su capacidad para un razonamiento lógico y emotivo. Se deberá establecer **comunicación** de tal modo que el sujeto suicida sienta que existe una relación de confianza con el negociador en la que se pueda hablar de multitud de temas buscando la cercanía necesaria que permita una modificación de su intención. Se debe buscar que el sujeto con intenciones suicidas se desprenda de la sensación de miedo, que logre enfocarse en sí mismo y que busque formular opciones y alternativas a quitarse la vida, establecer consigo mismo un pacto personal con el que se comprometa.

Finalmente respecto a la funciones del negociador con sujetos suicidas hay que mencionar que en todo momento los **objetivos** que se establezcan deben ser **realistas** y **alcanzables**, pues no se trata de posponer problema con objetivos o metas que no son realistas y a la larga van a generar más frustración y malestar, ya que de este modo solo se contempla la solución inmediata. Las estrategias deben estar diseñadas también para tratar

**problemas subyacentes** que se deriven del problema principal para evitar que este pueda volver a aparecer.

Para lograr este éxito a largo plazo se debe mantener un seguimiento del sujeto suicida aconsejando que acuda a distintos **grupos de terapia** que le puedan ser de ayuda así como cambiar hábitos o rutinas diarias saludables con ejercicio y un descanso regular que ayude a mejorar el estado de ánimo.

### **7.2.- Cualidades del negociador en conflictos con sujetos suicidas**

Como todo el mundo puede imaginar, negociar con una persona que está considerando suicidarse es todo un desafío muy delicado y complicado. Para negociar con personas con intenciones suicidas es muy importante que el negociador cuente con las cualidades apropiadas para enfrentarse a esta situación (Shannonhouse, 2017).

Para empezar, la cualidad primaria que debe tener un negociador con suicidas es la **empatía**. Una persona que quiere disuadir a otra de quitarse la vida debe ser capaz de ponerse en su propia piel para comprender sus emociones y sus sentimientos en cada momento. También es importante que esa persona tenga nociones sobre **resolución de conflictos**. Cuando negocias con una persona que se quiere quitar la vida te enfrentas a una situación tensa continuada, durante esta tensión pueden surgir conflictos que requieran ser resueltos rápidamente con la máxima profesionalidad para así poder mantener la estrategia de negociación establecida. Otra cualidad elemental para todo buen negociador es la **paciencia**, una negociación de esta clase se puede alargar mucho en el tiempo, no solo es importante ser paciente y no frustrarse por una progresión lenta sino que se debe mantener en todo momento la concentración.

La **habilidad comunicativa** que permite a un buen negociador expresarse de manera clara y directa adaptándose a cada sujeto para que pueda comprender todo lo que se le explica es otra habilidad fundamental de todo buen negociador. También hay que mencionar la **serenidad**, la capacidad de mantener la calma en momentos de alta tensión es fundamental, en ningún momento un buen negociador debe permitir que sus emociones interfieran con el transcurso de la negociación, por eso debe saber mantener la compostura en momentos estresantes.

Cuando una persona quiere quitarse la vida frecuentemente suele presentar un estado mental alterado o incluso alguna clase de **enfermedad mental** que influencia a la persona a llegar a esta situación. Es por eso que los conocimientos sobre salud mental de un negociador son necesarios para desarrollar correctamente su labor. Debe ser capaz tanto de **analizar lenguaje verbal y no verbal** de los sujetos suicidas para así saber que línea de actuación seguir y conocer los posibles recursos que se le pueden ofrecer.

### **7.3.- Herramientas para la negociación con sujetos suicidas**

En este apartado se van a exponer dos de las herramientas más utilizadas por los negociadores cuando nos enfrentamos a una situación de crisis en la que debemos utilizar las palabras adecuadas e ir con sumo cuidado en todo momento.

Existen diversas técnicas aplicables durante la negociación con sujetos suicidas, estas forman parte de los conocimientos que debe tener un buen negociador para así poder aplicarlas correctamente y suelen tener un impacto positivo utilizadas correctamente.

La primera de ellas es conocida como la técnica de **escucha activa** (Calderón, 2020). La escucha activa es una de las herramientas más poderosas con las que cuenta un negociador y para desarrollar bien su trabajo debe dominarla, sobre todo en este tipo de situaciones donde adquiere una importancia superior. Consiste en como su propio nombre indica, en la habilidad de saber escuchar, con esto no nos referimos solo a escuchar lo que se verbaliza sino, en función al lenguaje verbal y no verbal, poder comprender los sentimientos y pensamientos implícitos en sus palabras. Una de las ventajas que presenta la escucha activa, es que inicialmente estas personas suelen ir obcecadas con sus argumentos negando la realidad o prevaleciendo su interés por expresar sus justificaciones por encima de los argumentos contrarios por lo que aplicar una escucha activa permite que se abra y se genere la confianza buscada para poder generar el acercamiento necesario.

La segunda herramienta fundamental que debe dominar todo negociador con suicidas es la técnica de la **reformulación** (Suñe, 2003). Esta técnica es complementaria a otras, es decir no se tiene porque aplicar individualmente aunque también resulte efectivo, se puede combinar con otras como la escucha activa. La reformulación consiste en como su propio nombre indica, **reformular o parafrasear el contenido** de lo que va expresando la otra parte.

Esto permite comprobar con precisión que se ha comprendido el mensaje y ayuda a reflejar sentimientos subyacentes que puede conseguir expresar con una reformulación adecuada. La reformulación debe en todo caso ser utilizada con cautela, cabe el riesgo de que la otra parte pueda llegar a confundirla con un intento de manipulación, **el objetivo** es demostrar **empatía** y **comprensión** a lo que transmite el sujeto con intenciones suicidas al negociador.

Existen varias formas de aplicar la reformulación correctamente, esta se puede usar de diversos modos, entre ellos, repetir el propio mensaje, validar sus sentimientos o explorar en profundidad. Un ejemplo serían las siguientes reformulaciones:

- “¿Entonces lo que me estas queriendo decir es que te sientes muy solo y no encuentras solución a tus problemas?”
- “Entiendo que con lo que me estas contando te debes de sentir muy solo en estos momentos”.
- “Entonces la presión del trabajo te genera estos sentimientos? ¿Puedes hablarme más sobre ese tema?”

Estos serían algunos ejemplos de **reformulación**, hay que plantear siempre las preguntas con la máxima **asertividad** y **empatía** para que el sujeto se sienta comprendido y escuchado.

## **8.- CONCLUSIONES**

Una vez concluido el presente trabajo de final de grado, se puede concluir en la vital importancia que tiene conocer, identificar y resolver el conflicto de la manera más apropiada posible, desarrollar este trabajo me ha permitido descubrir formas de tratar un conflicto que estoy seguro me van a ser de gran utilidad tanto en mi vida tanto personal como profesional. El conflicto es un concepto mucho más amplio de lo que nos podemos imaginar, existe en todas las facetas de nuestra vida y es inherente a todos como seres humanos, por eso no hay que tratar de evitarlo, sino saber cómo afrontarlo para resolverlo. Existen multitud de tipos de conflictos y de posturas que adoptar cuando nos enfrentamos a uno pero sin duda la mejor postura que podemos adoptar si queremos resolverlo es la **colaborativa**.

Las **teorías del conflicto** intentan explicar las causas y las dinámicas de los conflictos, algunas de ellas son muy útiles e interesantes como las de Muzafer Sherif y Henri Tajfel que

me han ayudado a comprender mejor el conflicto, sobre todo en el aspecto grupal demostrando cómo el mero hecho de pertenencia a un grupo va a generar una competencia con otros provocando conflictos.

Otro tema a tratar durante este trabajo de final de grado ha sido el impacto en la **salud mental** que pueden suponer los conflictos. Ese es otro motivo por el cual es importante saber gestionar bien un conflicto ya que de no ser así puede generar ansiedad, traumas e incluso depresión.

Por otra parte durante el trabajo se ha ido hablando de las diferentes estrategias de resolución del conflicto que existen, he aprendido acerca de ellas y de su modo de empleo, tanto de la conciliación como del arbitraje y la mediación. Estas son estrategias de resolución de conflictos que aplicadas al contexto jurídico son conocidas como **ADR** y consisten en intentar resolver mediante la intervención de una tercera persona el conflicto de una manera menos intrusiva y más adaptada a las necesidades de cada persona.

Pese a las anteriores estrategias quiero darle una especial importancia a la negociación ya que la negociación la considero el corazón de la resolución de conflictos. En toda nuestra vida existe la negociación al igual que el conflicto es inherente a nosotros. La propia **mediación, conciliación y arbitraje** tienen la **negociación** intrínseca en ellas. Además la **negociación** es la única de estas que no requiere de un tercero interviniendo sino que se lleva directamente a cabo entre las partes por lo que es la estrategia indicada en negociación con sujetos con intenciones suicidas.

Además de conocerlas y saber aplicarlas puedo determinar el vital papel que juega una buena **preparación** previa en la resolución de conflictos. En esta **fase preparatoria** debemos **fijar los objetivos** que queremos lograr, **analizar el entorno** al que nos vamos a enfrentar y en función de las dos anteriores y del conflicto al que nos enfrentemos **elegir la estrategia** de resolución de conflictos que más se adecue. Debemos adecuar la preparación destacando un enfoque centrado en las necesidades del paciente. En esta fase preparatoria también haremos una búsqueda de otro elemento que ha sido vital en este trabajo final de grado y estos son los **factores de protección y de riesgo**, como un abuso de sustancias, depresión o intentos anteriores de suicidio. Es imprescindible identificar estos factores si queremos que tenga éxito la negociación con un sujeto con intenciones suicidas. De esto puedo concluir que esta



preparación previa que se realiza es uno de los aspectos más importantes en la resolución de conflictos.

Respecto al papel que juega el negociador con suicidas quiero concluir con que es una labor esencial e interesante de aprender. Sus funciones van mucho más allá de lo que en primera instancia nos podemos imaginar, conlleva una gran preparación tanto técnica para saber aplicar los protocolos conocer las estrategias saber gestionar los conflictos que puedan surgir durante la negociación, como psicológica, cada vez que hacen su trabajo corre riesgo la vida de alguna persona y esa responsabilidad es una carga difícil de aguantar por eso en tan importante una preparación mental que permita mantener la concentración en momento de riesgo extremo.

Finalmente quiero concluir este trabajo con una reflexión y es que el suicidio es un tema difícil de tratar y que muchas veces pasa desapercibido, y que, sin embargo, es un problema muy actual, construido social e históricamente.

Por eso creo que es mi deber moral mencionar que es excepcional la labor que realizan los negociadores profesionales con sujetos suicidas pero la actuación debe empezar mucho antes, conociendo las herramientas que nos da la sociedad para combatir contra este triste fenómeno. Uno es el teléfono de la esperanza el cual está disponible las 24 horas del día durante todos los días del año, el teléfono **es 717 003 717**, también cumple la misma función la **línea 024** de atención contra la conducta suicida promovida por el Ministerio de sanidad dando atención directa por un profesional sanitario.

Por otro lado, es importante saber que si una persona con ideas suicidas se presenta en el hospital también será ayudado ya que se aplicará el protocolo de atención a pacientes con riesgo suicida proporcionando ayuda psiquiátrica o psicológica. Finalmente quiero mencionar la nueva medida mediante la que el gobierno implanta unos nuevos **permisos de acompañamiento para que las personas con riesgo suicida** estén controladas por una persona cercana, este permiso habilita a una baja de hasta quince días para acompañar a la persona que corre peligro sin influir en el salario del acompañante. Este proyecto no de ley ya ha sido aprobado y considero que es importante mencionar estas herramientas para que las pueda conocer cualquier persona al alcance de este TFG.

## **Bibliografía:**

Agudelo-Vélez, D. M. (2018). Presentación. Impacto del conflicto y la violencia sobre la salud mental: del diagnóstico a la intervención. *Revista de Estudios Sociales*, (66), 2-8.

Barona Vilar, S. (2011). Las ADR en la justicia del siglo XXI, en especial la mediación. *Revista de derecho (Coquimbo)*, 18(1), 185-211.

Calderón, K. A. H., & Silva, A. K. L. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Revista convicciones*, 5(9), 83-87.

Castellanos, L. (2015). Estrategia y planificación estratégica. *Maracaibo, Zulia, Venezuela: IE Venezuela*.

Corona Miranda, B., Hernández Sánchez, M., & García Pérez, R. M. (2016). Mortalidad por suicidio, factores de riesgos y protectores. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 15(1), 0-0.

Corvette, B. A. B., Ramírez, V. D. C. A., de Lozada, V. M., & Mejía-Barahona, J. E. (2011). *Técnicas de negociación y resolución de conflictos*. Pearson Educación.

De Seguridad Integral, D. (2016b, junio 14). *Como negociar con un suicida*. DIRECTOR DE SEGURIDAD INTEGRAL. Recuperado de: <https://directorseguridadintegral.wordpress.com/2016/06/14/como-negociar-con-un-suicida/>

de Souza Barcelar, L., & de Souza Barcelar, L. (2009). Una mirada genérica de los conflictos. *Contribuciones a las ciencias sociales*, 5.

Dols, J. M. F. (1992). Procesos escabrosos en Psicología Social: el concepto de norma perversa. *Revista de Psicología Social*, 7(2), 243-256.

Echemendía Tocabens, B. (2011). Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones. *Revista cubana de higiene y epidemiología*, 49(3), 470-481.

Escamilla Rivera Javier. (2012, septiembre 28). *Etapas de la negociación*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/etapas-de-la-negociacion/>

Fuquen, M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula rasa*, (1), 265-278.

Recuperado en:

<https://revistas.unicolmayor.edu.co/index.php/tabularasa/article/download/1694/2190>

-García Villaluenga, L., & Vázquez de Castro, E. (2013). La mediación civil en España: luces y sombras de un marco normativo.

-Gil, D. B. (2016). ¿ Qué es la criminología?: Una aproximación a su ontología, función y desarrollo. *Derecho y cambio social*, 13(44), 1.

Gil, R. M. S. (2012). El análisis " DAFO" aplicado a la intervención en casos de personas en situación de exclusión social. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, (51), 469-487.

Gil, S. (2022). El estigma del suicidio. *Repositorio UVaDOC*. 13 de julio de 2022.

Recuperado en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/57099/TFG-5749.pdf?s equence=1&isAllowed=y>

Giménez, C. (1997). La naturaleza de la mediación intercultural. *Migraciones*, 2, 125-159.

Gould, M. S., Cross, W., Pisani, A. R., Munfakh, J. L., & Kleinman, M. (2013). Impact of applied suicide intervention skills training on the national suicide prevention lifeline. *Suicide and Life-Threatening Behavior*, 43(6), 676-691.

Infante, E. (1998). Sobre la definición del conflicto interpersonal: aplicación del cluster analysis al estudio semántico. *Revista de Psicología social*, 13(3), 485-493.

Jares, X. (2002). "Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia". Editorial popular.

Jares, X. R. (2002). Aprender a convivir. *Revista Interuniversitaria de formación del profesorado*, (44), 79-92.

Licari,S. (2021) 5 estilos de manejo de conflictos para cada situación. blog.hubspot.es Recuperado el 4/18/2023

Miranzo de Mateo, S. (2010). Quiénes somos, a dónde vamos... origen y evolución del concepto mediación. *Revista de mediación*, (3).

Pérez, V. M. (2016). Conducta suicida. Protocolo de intervención. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology.*, 2(1), 233-250.

Rodgers, P. L. (2010). *Review of the applied suicide intervention skills training program (ASIST): rationale, evaluation results, and directions for future research*. Calgary, Alberta, Canada: LivingWorks Education Incorporated.

Rodríguez, D., del Castillo, P., & Aguilar, C. (Compiladores). (1990). Glosario de Términos en Salud Ambiental (2da ed.). Metepec: Centro Panamericano de Ecología Humana y Salud, Programa de Salud Ambiental, OPS, OMS.

-Rodríguez, R. C. (2017). La justicia restaurativa como mecanismo de solución de conflictos. Su examen desde el derecho penal. *Justicia juris*, 13(1), 122-132. Recuperado en en:

<http://ojs.uac.edu.co/index.php/justicia-juris/article/download/1529/960>

Shannonhouse, L., Lin, Y. W. D., Shaw, K., Wanna, R., & Porter, M. (2017). Suicide intervention training for college staff: Program evaluation and intervention skill measurement. *Journal of American college health*, 65(7), 450-456.

Sebastián, M. C. S. J., Martínez, J. S. L., & Scandroglio, B. (2008). La Teoría de la Identidad Social: una síntesis crítica de sus fundamentos, evidencias y controversias. *Psicothema*, 20(1), 80-89.

Serrano, M. M. (2008). *La mediación social* (Vol. 275). Ediciones Akal.

Suñé, C. M. (2003). Técnicas avanzadas de negociación.

Tajfel, H., Billig, M. G., Bundy, R. P., & Flament, C. (1971). Social categorization and intergroup behaviour. *European journal of social psychology*, 1(2), 149-178.

University of Oklahoma. Institute of Group Relations, & Sherif, M. (1961). *Intergroup conflict and cooperation: The Robbers Cave experiment* (Vol. 10, pp. 150-198). Norman, OK: University Book Exchange.

-Vallejo, G. (2009). fundamento jurídico de las operaciones de mantenimiento de la paz de las naciones unidas.