



**Jornades de Foment de la Investigació**

**ANÁLISIS Y  
RESOLUCIÓN  
DE CONFLICTOS  
DESDE UNA  
DIMENSIÓN  
PSICOSOCIAL**

**Autor**

Yolanda RUIZ.

## **RESUMEN**

A lo largo de la historia, el fenómeno del conflicto se ha abordado desde diferentes puntos de vista y disciplinas. Y aunque vivimos en una sociedad desarrollada, los conflictos están cada vez más presentes. Por eso, el objetivo de este trabajo consiste en reflexionar sobre dicho problema, realizando, por una parte, un estudio teórico sobre el fenómeno del conflicto, y por lo tanto, conociendo el origen, los tipos de conflicto, las teorías, los mecanismos de activación y de desarrollo, las variables desencadenantes y los factores psicosociales. Y por otra, tomando como punto de partida el análisis de algunas situaciones conflictivas, dar a conocer las posibles alternativas de intervención para resolverlos.

Así, desde esta perspectiva, destacaremos la solución de conflictos mediante estrategias pacíficas como son la asertividad, la mediación, el reencuadre y otras técnicas comunicacionales o de socialización; y mediante estrategias no pacíficas o respuestas violentas, utilizadas sobre todo cuando se trata de conflictos manifiestos en las que se produce una alta implicación emocional. Es un tipo de respuesta que indica tener presentes elementos como la competición o coerción.

## **APROXIMACIÓN CONCEPTUAL AL TÉRMINO CONFLICTO**

El problema del conflicto ha sido abordado desde múltiples disciplinas y ciencias; sin embargo, es preciso aproximarnos conceptualmente mediante las siguientes definiciones:

*“El conflicto es el proceso cognitivo-emocional en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de resolver sus diferencias de poder” (Redorta, 2007: 31).*

*“Conflicto es la oposición entre grupos e individuos por la posesión de bienes escasos o la realización de valores mutuamente incompatibles” (Fisas, 1987: 166)*

Desde estas concepciones, cabe destacar como eje principal del conflicto la dimensión interpersonal, al considerar la implicación de dos o más individuos que mantienen diferencias ante alguna situación. Analizar el conflicto es analizar relaciones no pacíficas, si bien hay algunas posturas que señalan que la vertiente más positiva del conflicto es que permite el cambio social.

La explicación del conflicto difiere según se aborden distintas perspectivas; así, Freud lo interpreta como una lucha por el poder; para Darwin consiste en la lucha por existir y por consiguiente, el énfasis reside en los procesos de adaptación; Marx se centra en la lucha por la igualdad, de manera que son los procesos de comparación social los que adquieren protagonismo, y Piaget entiende el conflicto como una lucha por ser, ocupando un lugar relevante la resolución de problemas y el aprendizaje.

Son diversas las aportaciones realizadas por especialistas para explicar y entender el fenómeno del conflicto, y en este sentido, Fisher sostiene que entre los elementos de una situación de conflicto hay que destacar los intereses que subyacen ante dicho conflicto, las opciones de las que disponemos para satisfacerlos, la legitimidad de que se produzca el conflicto, la relación entre las partes, el tipo de comunicación que existe entre las partes, los compromisos potenciales y las alternativas a la solución negociada. Además, cuando se origina un conflicto hay que considerar la predisposición que tiene el individuo para provocarlo, el grado de dominio de estrategias de afrontamiento del conflicto, cómo funcionan en dicho individuo los procesos atributivos e interpretativos de información, los estilos de comunicación y de competencia, el mecanismo que utiliza cada persona para formar impresiones, los procesos que intervienen en la construcción de la identidad y las teorías sobre la violencia. De este modo, puede originarse, por ejemplo, un conflicto entre una separación matrimonial por mantener la custodia de los hijos. Las posibilidades de resolver dicho conflicto van a depender básicamente de cómo es capaz cada una de las partes de afrontar el conflicto, entrando así en juego la empatía y las emociones que provoca dicha situación; la información recibida y la buena interpretación de la misma, donde destacamos los sesgos perceptivos o las tendencias a equivocarnos cuando interpretamos incorrectamente las situaciones, el grado de dominio que se posee sobre habilidades en la comunicación y el nivel de respuesta mediante la aplicación o no de conductas violentas.

### TEORÍAS Y ELEMENTOS ESTRUCTURALES DEL CONFLICTO

El estudio del conflicto se ha realizado desde distintas teorías, todas ellas interesantes en las aportaciones que realizan al mismo. De este modo, nos encontramos con aquellas que explican desde la **biología** el origen de las situaciones conflictivas porque lo conciben como un fenómeno instintivo y natural; y por esta razón, la supervivencia procede de la lucha y de la fuerza, interpretando que cualquier proceso de paz lo que hace es frenar los impulsos destructivos. Desde esta escuela, una posible respuesta al conflicto es la conducta violenta, que evidentemente enmarcada en contenidos biológicos carecería sentido y sólo adquiriría significado como un elemento puramente aprendido.

Otra aportación interesante es la que sostiene la escuela **psico-sociológica**, al comprender que la respuesta al conflicto, mediante una conducta agresiva y violenta, es fruto del aprendizaje. En ella se integran las teorías de la frustración, que afirman que detrás de toda conducta violenta hay una persona frustrada; sin embargo, el elemento débil de dicha teoría es la supresión del componente de cambio social y por lo tanto, la eliminación de cualquier explicación sociológica. Dentro de la escuela psico-sociológica introduciríamos todo lo relativo a la percepción y a los estereotipos; pues desde estos elementos, el conflicto es explicado por el modo de manejar la información o por sesgos perceptivos, es decir, por la interpretación errónea o sesgada de la información. Toda persona utiliza procesos y mecanismos para conocer a los semejantes y a sí mismos, de tal modo que los procesos psicosociales de percepción y cognición social están presentes junto con los estereotipos o evaluaciones negativas que se realizan de una situación y que pueden activar el arousal emocional y en consecuencia, las emociones negativas. Además, dentro de la escuela psico-sociológica tenemos que consi-

derar las técnicas de simulación porque ayudan a comprender situaciones, analizando el comportamiento de las partes implicadas y la teoría de la negociación, desde la que el conflicto es perfectamente negociable.

La tercera y última teoría es la escuela **estructuralista**, que entiende que los conflictos proceden de la estructura social. Evidentemente todas ellas aportan aspectos relevantes para aproximarnos a un mayor conocimiento del conflicto, pero nuestro interés se va a centrar en la escuela psico-sociológica y en las diversas respuestas desde ella al problema del conflicto. En cualquier caso, las diferentes teorías comparten que en todo conflicto deben tenerse presente los siguientes aspectos estructurales: las metas, es decir, saber cuáles son los fines que pretenden alcanzar las diferentes partes, y por ello hay que considerar que los objetivos incompatibles afectarán a las consecuencias o resolución del conflicto de un modo más o menos pacífico; el contexto o lugar en que se produce el conflicto también lo determinará sustancialmente; las partes o individuos que intervienen en el conflicto, es decir, saber el número de partes y los componentes de cada una de ellas; las relaciones de poder de las que dependen los recursos que se usen e el conflicto; el patrón o tipo al que pertenece el conflicto; las expectativas, ya que cada parte del conflicto realizará una evaluación del mismo en consonancia al nivel de expectativas mantenidas; los ejes del conflicto constituidos por inclusión, control y afectividad; así, se valora si el conflicto se desarrolla dentro o fuera del grupo, con qué nivel de control o poder y con qué grado de cercanía; la vivencia o percepciones que se ven afectadas por el conflicto y que pueden estar sesgadas por su amplia fuerza subjetiva; el desencadenante o hecho que provoca el conflicto; el ciclo o evolución del conflicto; los métodos o estrategias utilizadas; normas o conductas, fruto de un consenso, que regula el conflicto; estilos de disputa; consecuencias y complejidad del conflicto.

### **CICLO DEL CONFLICTO**

El conflicto es un proceso que contempla diferentes fases, pero que en su desarrollo también tiene presente el sentido cíclico; por eso, en todo conflicto se produce una dinámica de interacción de partes que progresa a medida que los grupos oprimidos tienen conciencia de los conflictos e intereses.

Como ya hemos afirmado, se trata de un mecanismo de funcionamiento cíclico formado por tres fases: escalada, estancamiento y desescalada. En la fase de la escalada se alcanza el momento álgido del conflicto, el estancamiento sucede cuando el conflicto se estabiliza, y por último, la desescalada, etapa en la que el conflicto se reduce paulatinamente. En dichas fases hay que afirmar que la escalada se incrementa en la medida en que intervengan los procesos perceptivos o de manejo de la información y la escalada irracional del conflicto. Es en este primer momento cuando el individuo puede, desde un sólo conflicto, ampliar los problemas, desplazar los problemas hacia las personas, incrementar la competitividad e implicar a otros individuos. Posteriormente, se llega a la etapa de estancamiento porque ya ambas partes deciden que no desean competir, sino cooperar; de tal modo, que al estar los sujetos en una relación de poder bastante equitativa valoran que carece de sentido continuar actuando desde la competencia, posiblemente porque carecen de estrategias o recursos, porque ya no poseen tácticas competitivas, porque son más los costes que los beneficios o porque

se ha eliminado el soporte social. En cualquier caso, el estancamiento no siempre da lugar a la última fase conocida como desescalada; pues el conflicto puede frenarse y repentinamente activarse hacia la escalada. En la desescalada ya se han alcanzado objetivos comunes y se ha incrementado la interacción entre las partes. Desde el análisis del conflicto según las etapas se pueden estudiar el grado de valor mismo según la madurez de éste; de esta manera, un conflicto tendrá un mayor nivel de madurez cuando se trabaje hacia la cooperación y equidad entre las partes.

Cuando se intenta esclarecer la estructura del conflicto son varios los autores que entran en discusión al respecto, pero sí que parece relevante considerar tres aspectos básicos del mismo: la situación en la que se produce el conflicto, es decir, tener información sobre lo que ha sucedido, conocer el tipo de relaciones que se establece entre las personas o elementos que protagonizan el conflicto, los valores que están presentes y los recursos con los que se dispone para afrontarlos. El segundo elemento son las actitudes o la predisposición que tiene el sujeto a la acción, de tal modo que entran en juego los componentes cognitivos y emotivos, es decir, las imágenes que evoca la persona antes la situación de conflicto, así como la evaluación que se realiza del mismo. Y por último, lo más importante y visible es la conducta o comportamiento que manifiestan las partes, consecuencia de la situación y de las actitudes de los individuos implicados.

### **ANÁLISIS DE SITUACIONES CONFLICTIVAS ACTUALES**

Son innumerables las situaciones de conflicto actual presentes en nuestra sociedad que lamentablemente se resuelven por medios violentos o no pacíficos; por esta razón, nos centraremos en dos contextos realmente importantes: conflictos de género y conflictos interculturales. Ambos suponen un reto para todos, ya que han sido y son estudiados por profesionales y teóricos de todos los ámbitos.

Los conflictos de género que se producen en nuestra sociedad son signo de un ambiente familiar que predispone al entorno familiar hacia el ejercicio de la fuerza y del poder. Es entonces cómo la estructura social del poder masculino adopta protagonismo, de tal manera que la mayoría de conflictos de género resueltos por medios violentos son ejecutados por hombres y no por mujeres. El desafío, por lo tanto, comienza en el propio hogar, en la propia familia, desde la se deben garantizar la implantación de valores como la aceptación, la seguridad y sobre todo, la igualdad. Estas medidas implican un cambio social relevante que tenga en cuenta a la mujer, si bien es el propio marco legal, social y político quien debe de adoptar las medidas adecuadas para penalizar la solución de conflictos de género por medios violentos.

Por otra parte, no podemos obviar que los movimientos migratorios están generando cierto conflicto en muchos países que tienen que acoger al extranjero y velar porque éste ejerza sus derechos a conseguir un empleo y una educación digna. Respecto a la escuela y a la educación, todos observamos cómo cada vez es mayor la respuesta violenta entre iguales a este tipo de conflictos interculturales. La convivencia entre culturas no tiene que ser entendida como “choque” o enfrentamiento, sino más bien como una posibilidad de enriqueci-

miento y de diálogo. Es cierto que nuestra sociedad no tiene la preparación sociopolítica suficiente para hacer frente a dicha situación con éxito y por eso, pensamos que en la escuela es importante no eludir el conflicto, sino educarnos en él desde la concienciación y sensibilización; de este modo, el diálogo intercultural debe ser un referente para practicar la negociación y la mediación. Tenemos que ser educarnos en la confrontación, pero siempre para dirigirnos hacia una transformación de la realidad, para construir un mundo justo y de convivencia. Claro, todo ello implica que se trabaje en la escuela básicamente desde dos pilares: los valores y las actitudes; de manera que el poder, la comunicación, la empatía, los modelos culturales y la autoridad se integren desde éstos. No se trata pues de eliminar los conflictos, sino de entenderlos como una oportunidad para transformar la realidad.

### PROPUESTA PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Para solucionar un conflicto podemos recurrir a técnicas pacíficas o no pacíficas; ambas suscitan nuestro interés porque son dos vías diferentes de solución que implican consecuencias diferentes para el conflicto. Así, entre los procedimientos **pacíficos** de la resolución de conflictos resulta de gran interés trabajar las pautas de comunicación a través de la asertividad que va a permitir que la persona exprese sus deseos, opiniones y sentimientos tanto positivos como negativos de modo adecuado. El dominio de la asertividad por las partes implicadas en el conflicto reporta beneficios importantes sobre el propio individuo porque permite que éste se autoconozca y se acepte como es, comprenda y maneje los sentimientos propios y los de los demás, porque es capaz de aceptar las propias limitaciones, manifestando a la otra parte una visión auténtica de cómo es realmente. El uso de la asertividad como técnica comunicacional mejora la capacidad de comunicación en todos los niveles, de modo que las relaciones que se establecen son positivas y más satisfactorias porque la comunicación es clara, fluida y sincera. Es interesante que ante un conflicto, del tipo que sea, el individuo disponga de técnicas o estrategias para responder asertivamente. Y en este sentido, es importante que los datos sean lo más objetivos posible para comprobar los hechos criticados, teniendo presente la información que sea más útil.

Otra alternativa consiste en la detección y cambio de creencias irracionales, estrategia que implica manejar los marcos interpretativos de información, de tal manera que se realice un análisis o estudio de la situación o experiencia vivida, las creencias y los pensamientos que emergen sobre dicha situación, y las consecuencias tanto emocionales como conductuales. También, y en esta misma línea, resultan útiles los autorregistros de pensamientos porque permiten identificar y cambiar tanto pensamientos como creencias irracionales. Es de igual interés trabajar en el individuo la aplicación de autoinstrucciones, que nos ayudan a pensar, sentir y actuar como deseamos y resultan más eficaces si se formulan de modo positivo.

Una estrategia de común aplicación es el reencuadre, entendido como técnica que ayuda a las partes a tomar perspectiva, es decir, a percibir una situación desde diferentes puntos de vista, de manera que las partes son capaces de “ponerse en lugar de”, elemento básico para fomentar los sentimientos de empatía que permitan

resolver el conflicto de un modo pacífico.

Y por último, no podemos obviar que la mediación se convierte en una técnica muy usual cuyos fundamentos son el poder y la confianza. La mediación se produce cuando ambas partes deciden negociar y se toma una decisión, o bien cuando interviene una tercera persona con capacidad de tomar una decisión. Sobre la mediación es de interés el modelo de la satisfacción porque facilita acuerdos específicos entre las partes y el modelo transformador al centrarse en la atención del mediador a las necesidades de los que disputan. Pero para intervenir en un conflicto es básico conocer en qué fase se encuentra éste, y para saber qué aspectos hay que analizar conviene tener presente la confianza de las partes.

Sin embargo, no toda persona está capacitada para ser mediador; éste debe poseer unas características para realizar su función óptimamente; así, los objetivos del tercero deben ser el reconocimiento, pues el fin de la mediación consiste en ayudar a tomar la mejor decisión, acción que implica ser capaz de comprender las diferentes posturas. Un mediador nunca debe ser responsable de los resultados obtenidos por la mediación, pues los mediadores son transformadores, pero no deben influir en el resultado de la decisión, sólo deben destacar las oportunidades; en este sentido, todas las decisiones sobre cómo reaccionar afectan a las partes; tampoco debe emitir juicios sobre las opiniones y decisiones, porque el mediador tiene que mediar entre las partes y nunca emitir juicios de valor, pues éstos deben ser controlados. La persona que es mediadora debe mantener una visión optimista de la capacidad y motivación de las partes, es decir, creer que se es capaz de actuar y de motivar para que las partes tomen decisiones, y que éstas pueden adoptar la mejor decisión. Si esto no se cree, entonces se puede caer en la directividad, actitud totalmente negativa para la mediación y contraria a la transformación. Además, todo mediador tiene también que permitir que las partes expresen sus emociones o sentimientos y entrenarles para que tengan tal dominio que no sean expresadas de modo violento.

También, para poder mediar óptimamente, las partes deben disponer del tiempo necesario para que conozcan minuciosamente y objetivamente en qué consiste el conflicto, siendo sensibles a que éstas formulen aspectos sobre hechos del pasado. Una vez se conoce el conflicto, el mediador debe centrarse en la discusión y en las posibles alternativas. En definitiva, en la mediación la interacción es un elemento de la propia interacción del conflicto, donde la intervención en el proceso del mediador forma parte de un proceso interactivo mayor. Por eso, cuando se produce cualquier cambio, por pequeño que sea, es importante experimentar el éxito.

Independientemente de la técnica aplicada, se puede decir que, como afirma Fisas, es posible resolver los conflictos mediante una vía pacífica porque:

*“El conflicto no es una catástrofe inevitable, sino la consecuencia de una mala percepción, una mala comunicación, de procesos inconscientes, resultado de una frustración, de la patología de los dirigentes o de una mala técnica de negociación” (Fisas, 1987: 183).*

Si el conflicto se intenta solucionar de modo **no pacífico**, nos encontramos con conductas violentas caracterizadas por vivir dicho conflicto de forma inadecuada, y por lo tanto, no se respetan los derechos o sentimientos de la otra parte, porque el individuo se impone y en la medida en que lo hace, no se considera responsable de las consecuencias negativas de sus acciones porque desde su percepción quedan totalmente justificadas; es más, la hostilidad le genera buen sentimiento.

Pero la conducta violenta como solución al conflicto lo que hace es provocar alteraciones emocionales y pérdida de relaciones interpersonales. Evidentemente, este tipo de respuesta es consecuencia de un aprendizaje por modelado, de normas culturales, de creencias irracionales, de premios y castigos recibidos. Ante una conducta violenta se debe controlar la excitación emocional porque provoca un déficit cognitivo, eliminando la posibilidad de realizar planes de acción racional. Cuando un individuo intenta resolver un conflicto de mediante la violencia es porque posee mantiene un escaso autodomínio de sus emociones, emergiendo con cierta facilidad la irritabilidad, irascibilidad y reactividad emocional ante cualquier problema percibido.

### CONCLUSIONES

Como hemos podido analizar, el estudio del conflicto es un tema controvertido y presente en el mundo en que vivimos, pues todos hemos sido en algún momento protagonistas de un conflicto. A pesar de las diferentes opiniones, es de destacar la dimensión positiva del conflicto porque sólo cuando surge es cuando aparece la posibilidad de transformación y de cambio si se consigue realizar una buena toma de decisiones para resolverlo, es decir, si se logran aplicar estrategias pacíficas.

Es cierto que, como afirma Russell en *The New York Times* (1950): “la humanidad puede sobrevivir en paz o no, depende de lo que queramos las personas”. Y en este sentido, el conflicto se produce desde el componente interpersonal, su origen es la competencia y la desconfianza; son las partes implicadas las que están llamadas a resolverlo. Evidentemente, la solución por medios no pacíficos genera consecuencias violentas, de desigualdad y de poder, mientras que la solución por medios pacíficos contribuye a la construcción de una sociedad, capaz de transformar la realidad y de convivir en paz. Así, es importante que cada individuo reflexione sobre sí mismo, sobre su modo de actuar y de aplicar estrategias o técnicas de resolución de conflictos y por lo tanto, asuma la responsabilidad que le corresponde en la construcción de un mundo mejor y más pacífico porque crear una conciencia social es un problema de todos.



## BIBLIOGRAFÍA

- AGUIRRE, A. (y otros) (2005). *La mediación escolar: una estrategia para abordar el conflicto*. Barcelona: Grao.
- BINABURO, J.A. Y MUÑOZ, B. (2007). *Educación desde el conflicto: guía para la mediación escolar*. Barcelona: Grupo Editorial CEAC.
- FISAS, V. (1987). *Introducción al estudio de la paz y de los conflictos*. Barcelona: Lerna.
- FISAS, V. (2004). *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Barcelona: Icaria.
- GALTUNG, J. (2003). *Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Bilbao: Bakeaz.
- GÓMEZ, J. (2004). *La escuela intercultural: regulación de conflictos en contextos multiculturales*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia. Secretaría Técnica.
- MUNDUATE, J. y otros (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.
- REDORTA, J. (2005). *El poder y sus conflictos. O ¿quién puede más?*. Barcelona: Paidós.
- REDORTA, J. (2007). *Cómo analizar los conflictos. La tipología de los conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Paidós.
- REDORTA, J. y otros (2006). *Emoción y conflicto. Aprenda a manejar las emociones*. Barcelona: Paidós.
- SHNITMAN, D. (comp) (2000). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y prácticas*. Argentina: Granica.
- VINYAMATA, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos: conciliación, mediación, negociación*. Barcelona: Ariel.
- VINYAMATA, E. (2001). *Conflictología: teoría y práctica en resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.
- VINYAMATA, E. (2003). *Aprender del conflicto: iniciación a la conflictología educativa*. Barcelona: Grao.
- VINYAMATA, E. (2003). *Tratamiento y transformación de conflictos: métodos y recursos en conflictología*. Barcelona: Ariel.
- VINYAMATA, E. (2005). *Conflictología: curso de resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.