

Fundamentos para una comprensión psicosocial del conflicto

José Antonio Román Brugnoli
Daniela Sofía Zajer Amar

PID_00161330

Índice

Introducción.....	7
Objetivos.....	8
1. Introducción a la psicología social del conflicto.....	9
1.1. La figura del conflicto como explicación de lo social: de las cosmogonías a las ciencias sociales	10
1.2. Imaginario social del conflicto: entre sentido común y psicología social	11
2. Antecedentes de una comprensión psicosocial del conflicto: aportaciones desde disciplinas afines.....	13
2.1. Aportaciones desde la psicología a la comprensión del conflicto social	13
2.1.1. Conflicto intraindividual y conflicto interindividual ...	13
2.1.2. Conductismo	15
2.1.3. Psicoanálisis	18
2.2. Aportaciones desde la sociología a la comprensión del conflicto social	22
2.2.1. Las teorías funcionalistas	22
2.2.2. El conflicto social en la sociología marxista	23
2.2.3. Las sociologías del conflicto	27
2.3. Otras aportaciones al pensamiento psicosocial del conflicto	28
2.3.1. Adam Smith, conflicto de intereses y competencia	28
2.3.2. El modelo estratégico y la teoría de juegos	31
2.3.3. Serres: atar y desatar conflictos	33
3. Aproximaciones teóricas de la psicología social al conflicto.	36
3.1. Una manera de presentar la cuestión	36
3.1.1. Racionalidad instrumental, racionalidad comunicativa y conflicto social	37
3.1.2. Racionalidad postmoderna o postracionalidad y conflicto social	39
3.2. El proyecto de la psicología social conductual-cognitiva	40
3.2.1. El conflicto desde el enfoque racional y la teoría de la movilización de recursos	40
3.2.2. La privación relativa como base del conflicto social	41
3.2.3. Identidad y conflicto social	42
3.2.4. Atribución, categorización, prejuicio y discriminación en el conflicto intergrupal	42

3.3.	Aportaciones de la psicología sistémica a la comprensión de los conflictos	48
3.3.1.	Modelo que enfatiza el proceso (enfoque estratégico) ...	49
3.3.2.	Modelo centrado en la estructura (enfoque estructural)	50
3.3.3.	Modelo que enfatiza la visión del mundo (Escuela de Milán)	51
3.3.4.	La perspectiva del ciclo vital familiar sobre el conflicto	51
3.4.	Conflicto y violencia en la psicología social de E. Fromm	52
3.4.1.	Agresión benigna y no benigna	55
3.4.2.	La satisfacción de necesidades psicosociales como manera de reducir el conflicto y la violencia social	57
3.5.	Poder, resistencia e ideología en la psicología social de I. Martín-Baró	58
3.5.1.	Valor y vigencia de su aportación	58
3.5.2.	La crítica a la psicología social imperante	58
3.5.3.	La lucha de clases como contexto de la psicología social latinoamericana	59
3.5.4.	Conflicto estructural y psiquismo humano	60
3.5.5.	Finalidad y objeto de estudio de la psicología social en una sociedad estructuralmente conflictuada	61
3.5.6.	El valor de los conflictos sociales	62
3.5.7.	Conflicto estructural, violencia estructural y violencia	63
3.5.8.	La guerra paralela como resolución de conflicto en El Salvador	64
3.5.9.	Lineamientos para el análisis de los conflictos sociales	66
3.6.	Conflicto por medio del construccionismo social y la psicología social discursiva	67
3.6.1.	Orientarse al carácter problemático y conflictivo de la construcción de la realidad	67
3.6.2.	Las realidades son construidas mediante prácticas discursivas	68
3.6.3.	Las prácticas discursivas se emplazan y emplazan un debate ideológico	69
3.6.4.	La resistencia a las ideologías hegemónicas: "destapar" el conflicto y promover el debate social	71
3.6.5.	Habitar en el margen y comprender desde dentro	72
3.6.6.	La psicología discursiva y su aportación a la comprensión del conflicto social	73

4.	Distinciones conceptuales y ejes psicosociales para el análisis del conflicto.....	78
4.1.	Una connotación distinta del conflicto	78
4.2.	Escalas o niveles de análisis de los conflictos	79

4.3.	Posibles causas u orígenes de los conflictos	81
4.4.	El conflicto como proceso	85
4.5.	Fluctuaciones y entrapamientos en el desarrollo de un conflicto	90
4.6.	Tipos de conflicto	91
4.7.	Diferencias entre conflicto y violencia. Tipos de violencia	92
5.	¿Qué se hace con el conflicto? Los desafíos para una psicología social aplicada.....	96
5.1.	Algunas aportaciones desde la perspectiva de la gestión del conflicto	96
5.1.1.	Respuestas ante el conflicto desde el enfrentamiento o no enfrentamiento	97
5.1.2.	Respuestas ante el conflicto desde la perspectiva de los resultados	98
5.1.3.	Negociación y mediación como estrategias de solución de los conflictos	98
5.1.4.	Reconciliación y conciliación como procesos de la resolución de conflictos	108
5.1.5.	Modelo de resolución dramática de los conflictos	109
5.1.6.	Perspectiva de la resolución de problemas aplicada a la resolución de conflictos	111
5.2.	Uso de fuerza, violencia y coerción	116
5.2.1.	Condiciones en las que el uso de la fuerza física podría ser o no efectiva en la resolución de un conflicto	118
5.3.	Alternativas ante el conflicto psicosocial	119
Resumen.....		121
Actividades.....		123
Ejercicios de autoevaluación.....		123
Solucionario.....		125
Glosario.....		126
Bibliografía.....		131

Introducción

Iniciamos este módulo con una presentación de la figura del conflicto como un recurso usado para dar cuenta del orden natural y social en diversidad de culturas, tiempos y territorios, que encuentra su expresión en múltiples formas de encarnación del pensamiento: las obras de arte, las cosmogonías, la filosofía y las ciencias sociales.

En ese mismo contexto, planteamos las diversas ideas acerca de la naturaleza de los conflictos que es posible encontrar tanto en las expresiones del sentido común, como en la psicología social.

En un segundo apartado, esbozamos algunos fundamentos para la comprensión psicosocial de los conflictos desde disciplinas afines, planteando antecedentes desde la psicología, la sociología y otros pensamientos sociales acerca del conflicto.

En el tercer apartado, ofrecemos distintas aportaciones teóricas agrupadas bajo el paraguas de psicología social, las cuales nos permiten comprender ciertos aspectos de los conflictos psicosociales, tales como sus orígenes, gestación, desarrollo y mantenimiento, entre otros. Destacamos las aproximaciones de la psicología social conductual-cognitiva, sistémica, las aportaciones de E. Fromm e I. Martín-Baró, el socioconstruccionismo y la psicología social discursiva.

El cuarto apartado está dedicado a distinguir algunos conceptos y posibles ejes de análisis, que orientan la mirada hacia sus causas y a una tipología del conflicto.

Finalmente, en el quinto apartado encontraréis una somera exposición de las distintas estrategias de resolución del conflicto psicosocial que se pueden derivar de un intento de aplicación de las aproximaciones teóricas reseñadas. Destacamos las aportaciones desde la gestión del conflicto, la perspectiva del uso de fuerza y coerción, así como algunas alternativas frente al conflicto psicosocial.

Objetivos

La finalidad del presente módulo, como su nombre indica, es aportar unos fundamentos para la comprensión psicosocial de los conflictos.

Así, al final del módulo, el estudiante será capaz de:

1. Reconocer la figura del conflicto como un recurso natural para dar cuenta de los acontecimientos sociales.
2. Comprender la relación de las explicaciones de la psicología social con las del sentido común y con las aportadas por otras ciencias sociales.
3. Distinguir diversas aportaciones teóricas de la psicología social a la comprensión del conflicto.
4. Comprender las implicaciones de las distintas perspectivas teóricas para el análisis y enfrentamiento de los conflictos psicosociales.
5. Reflexionar sobre el alcance y los límites de las perspectivas presentadas.

1. Introducción a la psicología social del conflicto

¿Qué significa comprender psicosocialmente un conflicto? ¿Cuáles pueden ser las bases de esa comprensión? Al abordar la cuestión de los fundamentos psicosociales para la comprensión del conflicto, es necesario salir victoriosos de varios desafíos.

El primero quizás es comprender que la figura del conflicto es en sí misma un recurso cultural, presente en una amplia gama de manifestaciones y obras, del cual nos servimos desde diferentes dominios (artísticos, religiosos, filosóficos, científicos, etc.) para dar cuenta de lo real. Esto tiene también diversas consecuencias.

Como una figura frecuentemente utilizada para dar cuenta de la realidad, su uso es un objeto de estudio importante para una psicología social. Como recurso cultural, la figura del conflicto se usa en gran variedad de ámbitos, como las relaciones sociales (sector patronal y de empleados, intergéneros, intergeneraciones, intrafamiliares, etc.), internaciones (primer y tercer mundo, cuestiones bélicas y limítrofes, etc.), económicas (competencia interempresas e internaciones), salud (organismo y enfermedades), por citar sólo algunos. Eso implica que todo lo que se dice y todo lo que se sabe sobre conflictos ha sido desarrollado desde diversas disciplinas (ciencias políticas, economía, inteligencia militar, ecología, sociología, psicología, etc.) para dar cuenta sobre sus respectivos ámbitos de injerencia. A su vez, cada ámbito tiene sus características singulares, que demandan una atención especial.

Transdisciplina

Esto hace, por ejemplo, que en lo que se ha intentado sistematizar sobre el conflicto, se hable de *resolución del conflicto* (Vinyamata, 1999), *ciencia del conflicto* (Schellenberg, 1982) o *conflictología*, como de una inter o transdisciplina. En ese escenario, preguntarse por los fundamentos psicosociales para la comprensión del conflicto requiere el doble ejercicio de distinguir lo que la psicología social, como disciplina, pueda aportar a dicha comprensión desde sus diversos ámbitos de estudio, a la vez que trazar un mapa de las fuentes que la psicología social ha usado para sus explicaciones. Es decir, señalar mínimamente cómo es que la psicología social contribuye y participa de dicha transdisciplina.

Lo social, lo psicológico y lo psicosocial son algunos de los ámbitos de realidad en los que la figura del conflicto se usa como explicación. Por eso, preguntarse por los fundamentos psicosociales para la comprensión del conflicto exige también el acto recíproco de preguntarse por la utilidad de la figura del conflicto para entender lo psicosocial.

Finalmente, cabe destacar el hecho de que la psicología social no es una ciencia o disciplina unitaria. Incluso ella misma es vista muchas veces como una ciencia en permanente tensión entre dos polos: el intento de elaborar explicaciones individuales para los fenómenos sociales o explicaciones sociales para los fenómenos individuales. En efecto, concurren en ella diversidad de pers-

pectivas teóricas, ontológicas, epistemológicas y metodológicas, lo cual hace que la pregunta por los fundamentos psicosociales para la comprensión del conflicto sea una pregunta plural: no existe un sólo tipo de fundamentos, sino tantos como desarrollos desde las diversas aproximaciones teóricas de las distintas psicologías sociales.

1.1. La figura del conflicto como explicación de lo social: de las cosmogonías a las ciencias sociales

A partir de diversos testimonios culturales, como cerámicas, textiles, frescos, textos escritos de diversos géneros, entre otros, es posible apreciar que la figura del conflicto ha sido y sigue siendo un recurso importante en las formas de entender, organizar y explicar el mundo en que habitamos, para una gran variedad de sociedades en diversas épocas y territorios. Y en tal sentido, ahondar en ella parece un asunto ineludible para todo aquel que se interese por comprender las relaciones humanas en sus dimensiones psicológicas y sociales.

Inicio y destino

Por ejemplo, las bien llamadas *cosmogonías* dan cuenta del estado u orden actual del mundo, de su curso y destino, que queda explicado por un reiterado y variado retorno de este conflicto inaugural. Es decir, por las dinámicas que determinan, en cada ocasión, su relativa resolución y la contrapartida de su relativa falta de resolución, lo que fuerza que se repita.

Éstas se encuentran en las raíces de las denominadas culturas *greco-romanas* y *judeocristianas* de las que somos herederos, así como en las fuentes de las culturas orientales y latinoamericanas.

En los relatos de la Grecia Clásica, y de manera especial en los adjudicados a Homero, como la *Iliada* y la *Odisea*, encontramos el enfrentamiento entre Cronos y su hijo Zeus, cuyo desenlace pone a este último en el lugar superior del Olimpo. Pero el Olimpo es, a su vez, escenario de disputas de deidades que tiene su correlato, a través de alianzas, favores, enemistades y castigos, en diversas reyertas humanas, determinando así el triunfo y poder de unos por sobre otros.

Por otra parte, en una mitología semítica anterior al relato bíblico del génesis, encontramos que el orden presente queda explicado a partir del alzamiento de Marduc contra la deidad madre, Tiamat, quien logra derrotarla usando para ello la palabra.

También a través de la palabra, del verbo, el Dios bíblico irrumpe en las tinieblas con la luz y crea todo lo que existe sobre el mundo. Desde ese momento, la Biblia da cuenta del inicio y destino del pueblo judío, a través de una historia en que luz y tinieblas se enfrentarán constantemente. En efecto, la expulsión de Lucifer de los órdenes celestiales generará una saga de encuentros en la que el hombre se verá tentado por las tinieblas, volviéndose contra Dios y el prójimo. La tentación en que cae Eva de dar de comer a Adán el fruto del árbol prohibido provocará la ira de Dios, el conflicto entre Adán y Eva y la expulsión del paraíso, como inicio de la historia del pueblo judío.

En un orden diferente, las cosmovisiones chinas y japonesas se articulan a través del continuo encuentro de los opuestos: el *sho* y el *hen*, en la primera, el *ying* y el *yang* en la segunda. El equilibrio y desequilibrio entre estos opuestos genera el movimiento de todo el universo.

También los actos fundacionales de ciudades y civilizaciones suelen ser narrados a partir de conflictos iniciales, como la fundación de Roma y el imperio que llevó su nombre, sellada cuando Rómulo da muerte a su hermano Remo por hacer caso omiso de los límites de la ciudad, reseñando así el sometimiento de los órdenes filiales y consuetudinarios a la incipiente legalidad racional de la ciudad.

Las cosmogonías

Las cosmogonías estaban asociadas por cierta manera de hacer la historia en etapas iniciales de la civilización, a partir de un acontecimiento originario de carácter agonístico de enfrentamiento o conflicto inicial.

En todas ellas el conflicto, como situación antagónica inicial, es la explicación del origen de un orden establecido y también de sus dinámicas, conflictos y desenlaces actuales.

1.2. Imaginario social del conflicto: entre sentido común y psicología social

Pero no sólo usamos el conflicto como un recurso cultural para explicar el orden natural y/o social, sino que también empleamos diversas figuras para referirnos a los conflictos y entenderlos. Muchas de ellas pueden ser halladas tanto en el llamado *conocimiento cotidiano o popular*, como en la psicología social.

Buena parte de los estudios sobre el conflicto y las aplicaciones desarrolladas se relacionan con los ámbitos del enfrentamiento entre personas, como es el caso del desarrollo de las artes marciales y deportes competitivos de combate, y entre pueblos o naciones, como los trabajos en el arte de la guerra y de estrategia y táctica militar. Podríamos decir que están abocados a ver lo que el conflicto tiene de combate, de disputa, que se saldará con un ganador y un vencido.

Significado de conflicto

En su acepción o realidad más inmediata la palabra *conflicto* nos remite actual e históricamente al enfrentamiento cuerpo a cuerpo entre personas o pueblos.

Esto hace pensar frecuentemente que un conflicto es una situación de ruptura total entre partes. Sin embargo, y quizás salvo raras excepciones, el combate y cualquier otra forma de conflicto, ya sea entre personas o pueblos, constituye un acontecimiento social y es, por tanto, una producción cultural: tiene una forma de ser desempeñado, unos códigos para ser declarado, interpretado y zanjado, unas condiciones propias e impropias para ser usado, las cuales están relacionadas con cada cultura y cada contexto.

Es decir, para que un conflicto adquiera un peso social, un color de realidad, ha de ser reconocido como tal: para eso es necesario, por un lado, un repertorio interpretativo capaz de identificarlo y validarlo como conflicto, y por el otro, usar o recrear los códigos sociales que permitan plantearlo como tal.

Otras ideas que conforman buena parte de los repertorios usados para caracterizar y analizar los conflictos, tanto en el conocimiento cotidiano como en el científico, contribuyendo, por tanto, a lograr cierta manera de entender, responder y usar los conflictos son las siguientes.

Por ejemplo, la idea de que un conflicto es la alteración de una situación pre-existente de equilibrio o armonía. Este presupuesto puede acarrear otros, como que los conflictos constituyen una anomalía respecto a una situación normal que es el equilibrio. Esto, a su vez, tiende a estar asociado a una negativización del conflicto, dando por sentado que el conflicto es algo que necesariamente ha de ser resuelto y, aun, que su resolución es el restablecimiento de la situación identificada como previa, inicial y normal.

Sin embargo, este tipo de pensamiento tiene efectos sociales conservadores y encubre el hecho de que toda normalización, como en este caso la de una situación identificada como previa a un conflicto como de "equilibrio", reposa finalmente en cuestiones de autoridad, desde la que se realiza esa definición y puntuación de los fenómenos.

Conflicto racial y movimiento de resistencia negro en Estados Unidos

Esto puede evidenciarse si revisamos bajo esta óptica un conflicto social de dominio público cualquiera, como por ejemplo, el conflicto racial y el movimiento de resistencia negro en Estados Unidos a lo largo de los años sesenta. A la luz de la distancia, ¿resulta aceptable pensar que ese conflicto fue la alteración de un equilibrio o armonía preexistentes, y aún más, que la resolución de ese conflicto pasaba por una recuperación de ese "equilibrio" o "armonía" inicial?

La mera ruptura de una situación social determinada, como la esclavitud o cualquier otra forma de discriminación y desigualdad, sea por la vía que sea, no es indicadora, por sí misma, de que ésta haya sido "equilibrada" o "armónica", ni lo es que la resolución del conflicto sea un restablecimiento o la producción de un nuevo o mejor estado de "equilibrio" o "armonía".

Otro ideario al que se suele recurrir en la explicación y análisis de los conflictos señala que éstos se componen y, por tanto, pueden descomponerse para su comprensión, en causas y efectos. Esta distinción se asocia obviamente a la que señala que para resolver un conflicto es necesario intervenir en sus causas y no en los efectos, así como en medicina se piensa que la cura viene dada por atacar las causas de la enfermedad y no sus síntomas.

También suele hacerse la distinción entre conflictos manifiestos y latentes. Esto permite presumir que, pese a que no existan "manifestaciones", síntomas o efectos visibles de conflicto, como suelen entenderse, por ejemplo, los gritos o agresiones físicas en las relaciones interpersonales o familiares, las manifestaciones públicas en los movimientos sociales o los enfrentamientos bélicos entre las naciones, el conflicto puede existir en un nivel casi imperceptible y estar en estado de latencia e irrumpir, hacerse patente, en un momento u otro, si se dan ciertas condiciones. Desde esta perspectiva, también sus componentes, causas y efectos pueden ser manifiestos o latentes.

Finalmente, son importantes también las representaciones del conflicto como un proceso. Algunas los plantean como un desarrollo que tiene un inicio y un fin, es decir, de manera lineal; otras sostienen que se trata más bien de un fenómeno circular en el que la "resolución" de un conflicto será la simiente del inicio de otro. Pero en ambos casos, esta figura permite proponer etapas o ciclos de los conflictos, como pueden ser: antecedentes, declaración, clímax, resolución y término.

Como podréis apreciar en lo que sigue, muchas de estas figuras o formas de concebir el conflicto, que gravitan en nuestras conversaciones cotidianas, lo hacen también en las aproximaciones que diversas disciplinas, incluida la psicología social, han realizado sobre éste.

2. Antecedentes de una comprensión psicosocial del conflicto: aportaciones desde disciplinas afines

Dividimos este apartado entre conceptualizaciones de los conflictos de orientación psicológica, de orientación social y otras aportaciones relevantes en la actualidad para las explicaciones psicosociales del conflicto, que, por provenir del pensamiento social, tienen implicancias para los dominios psicológicos y/o sociológicos de los conflictos.

Dentro de las primeras, agrupamos las que concentran su explicación de los conflictos principalmente en factores intrapsíquicos y/o interindividuales. En las segundas se encuentran las que sitúan la explicación de conflictos a nivel de entidades y/o estructuras sociales. Finalmente, dentro de las terceras, encontramos las aportaciones que, sin provenir de la psicología social, han generado perspectivas acerca del conflicto usadas por ésta.

2.1. Aportaciones desde la psicología a la comprensión del conflicto social

Las aportaciones procedentes de la psicología tienen en común, por un lado, una individualización del conflicto, es decir, una tendencia a explicarlo usando al individuo como unidad de análisis, ya sea en términos intraindividuales o interindividuales y, por el otro, el hecho de haber concentrado buena parte de sus explicaciones en la agresión.

Sin embargo, podréis apreciar que en muchas de estas explicaciones, la propia figura del conflicto, así como distintas alusiones al papel del contexto social, son usadas para explicar lo psicológico y la agresión. Precisamente estas limitaciones o cabos sueltos de sus explicaciones abren un valioso espacio para la ulterior problematización psicosocial de los conflictos.

2.1.1. Conflicto intraindividual y conflicto interindividual

La noción más habitual de conflicto en psicología es la que lo define como una realidad **intraindividual o intrapsíquica**, consciente o inconsciente, en la que el individuo se ve sometido a fuerzas antagónicas, que pueden proceder de él, del entorno, o de la relación entre ambos.

Así, por ejemplo, Lewin Coser lo define como:

"Situación en que unas fuerzas de magnitudes iguales actúan simultáneamente en direcciones opuestas sobre el individuo."

L. Coser (1935, p. 122). En H. Touzard (1981). *La mediación y la solución de los conflictos: estudio psicológico* (pp. 23-24). Barcelona: Herder.

Esta situación conflictiva se considera universal y cotidiana. Por ejemplo, cuando un individuo debe escoger entre dos opciones, supongamos dos empleos, afronta un cierto conflicto o problema. La forma de representarse estos dilemas y sus proceso de su solución han sido abordados por psicólogos conductistas y cognitivistas.

También es posible experimentar un conflicto en cuanto a los roles que se debe desempeñar en distintos grupos a los que se pertenece, que en un mismo momento pueden prescribir roles contradictorios. Es lo que puede darse, por ejemplo, entre demandas familiares y laborales. Quienes se adhieren al enfoque de los roles han formulado diversas teorías para intentar explicar las causas, efectos y vías de solución de estos conflictos.

Y en un nivel inconsciente, el conflicto intrapsíquico puede situarse en el nivel de los deseos e impulsos, de la libido o de las instancias de la personalidad. Para ello, los teóricos psicoanalíticos han desarrollado diversas teorías acerca de las motivaciones y dinámicas inconscientes de los conflictos.

Pero tanto desde esta perspectiva psicoanalítica, como desde las que se ocupan del ciclo vital, el conflicto se vincula con el desarrollo psíquico del individuo: sin conflicto, no habría evolución (Touzard, 1981).

El conflicto **interindividual**, por su parte, se refiere al que opone a varios individuos, grupos u organizaciones. Este tipo de conflictos ha sido definido como una situación en la cual las partes manifiestan conductas agresivas, con o sin violencia de por medio.

"La agresión es una conducta cuya finalidad es la de matar, herir, dañar o perturbar a alguien, o bien de destruir sus bienes o apoderarse de ellos. Puede, o no, ir acompañada de violencia física."

H. Touzard (1981). *La mediación y la solución de los conflictos: estudio psicológico* (p. 25). Barcelona: Herder.

Distintas corrientes de la psicología han investigado e intentado explicar estas conductas, usando para eso distintas perspectivas:

- **Instintivista.** Ha conceptualizado la agresión como un comportamiento basado en impulsos instintivos del ser humano (psíquicos y/o fisiológicos).
- **Ambientalista.** La conducta agresiva sería una respuesta individual frente a la frustración derivada de las restricciones que el mundo externo impone sobre el individuo.

Disonancia cognitiva

Siguiendo con ese ejemplo, si uno de los puestos está mal pagado pero es de su ámbito de interés, y otro está bien pagado, pero atenta contra algún valor importante, este individuo, al tomar su decisión, experimentará un conflicto intrapersonal: lo que los psicólogos cognitivistas han denominado una *disonancia cognitiva*, y buscará diversas maneras de reducirla.

- **Individuo-ambiente.** Se explican por la existencia en el individuo de tendencias, impulsos y tensiones, que se reducen o satisfacen a través del comportamiento agresivo. También se le ha considerado como un comportamiento instrumental, una manera de llegar a un fin.

Todas intentan responder, de distinta forma, a preguntas acerca del origen de la agresión y su posible funcionalidad: ¿es una respuesta a una situación amenazante o proviene de una pulsión interna? ¿O depende de su interacción? Y en ese caso, ¿qué la explica?

Sin embargo, este tipo de definición suele mantener una ambigüedad no resuelta en torno a la dirección de la relación entre conflicto y agresión: ¿es una situación de conflicto la que explica la agresión, o una situación de agresión la que explica el conflicto?

Los modelos desarrollados parecen suponer algún tipo de conflicto en la base de la agresión, lo que convierte la definición de conflicto interindividual en una interacción en la que las partes manifiestan conductas agresivas recíprocamente, desviando la atención hacia la agresión y descuidando la naturaleza del conflicto.

2.1.2. Conductismo

Para los teóricos conductistas, también llamados *behavioristas*, la agresión se origina como una respuesta a una frustración provocada por estímulos externos, y no a impulsos endógenos, sean psíquicos o fisiológicos. Así, el conductismo pretende demostrar que la conducta agresiva no es producto de una tensión interna que hay que descargar, sino de una estimulación externa.

"No niegan el origen innato de esta respuesta a la estimulación exógena, sino su origen endógeno."

H. Touzard (1981). *La mediación y la solución de los conflictos: estudio psicológico* (p. 29). Barcelona: Herder.

El postulado más conocido al respecto es la teoría de la **frustración-agresión** (Dollard, 1939, en Touzard, 1981), que señala que la **frustración** es el origen y la causa de la agresión.

Posteriormente esta teoría ha sufrido diversas precisiones y matizaciones. Por ejemplo, se ha señalado que la agresión no es una consecuencia necesaria de la frustración, pero que toda agresión se origina en una frustración (Miller, 1941, en Touzard, 1981). Esta reformulación se concentra en la naturaleza de la frustración, la que se define como "la interferencia en la producción de una respuesta de finalidad en el momento más propicio de la secuencia de comportamiento" (p. 30).

Dentro de este marco, la motivación agresiva dependería de tres factores:

Lecturas recomendadas

Para una revisión de las aportaciones de la psicología al estudio de la violencia y la agresión, se pueden consultar:

E. Fromm (1986). *Anatomía de la destructividad humana*. México DF: Siglo Veintiuno Editores.

I. Martín-Baró (1995). *Acción e ideología. Psicología social desde Centroamérica*. El Salvador: UCA Editores.

a) **La fuerza de instigación de la respuesta frustrada.** Ésta se compone de dos aspectos:

- a estimación de la fuerza de la motivación frustrada y
- la fuerza de atracción del sujeto hacia un objeto dado que satisface una necesidad.

A medida que la motivación se haya frustrado más fuertemente y el sujeto sienta una necesidad más imperiosa por el objeto, la posibilidad de que el sujeto responda agresivamente es mayor.

b) **El grado de interferencia en la respuesta frustrada,** es decir, la cantidad de actos de interferencia y su naturaleza más o menos hostil están directamente relacionadas con la tendencia a producir actos agresivos.

c) **La cantidad de secuencias de respuestas frustradas,** es decir, la acumulación de la frustración. Cuanto más frecuente sea, aunque correspondan a frustraciones cada vez menores, mayor será la probabilidad de que se produzcan actos agresivos.

En un plano más revisionista, se ha criticado este modelo teórico desde dos frentes. Por un lado, si la frustración no conduce necesariamente a la agresión, el foco debería concentrarse en explicar la agresión, más que en un modelo de la frustración. Por el otro, porque la definición de frustración que usa es demasiado amplia y no atiende a la singularidad de los diversos tipos de frustraciones que existirían. Esta vaguedad le impediría explicar cómo es que la frustración puede ir seguida de diversas respuestas, como el miedo, la huida, la regresión, o la búsqueda activa de alternativas, por mencionar algunas.

Inicios cognitivistas en la corriente del conductismo

Estas falencias en el modelo explicativo abrieron un abanico de estudios e intentos de explicación, el cual, a su vez, permitió iniciar una investigación conductista que incipientemente incorporaba variables cognitivas.

Así, se puso sobre la mesa la importancia del **aprendizaje social**. Algunos estudios mostraron que es posible entrenar a alguien para que responda agresivamente a un estímulo dado, que no se relaciona habitualmente con agresión, y para que responda de manera no agresiva a estímulos que normalmente sí generan respuestas agresivas (Davitz, 1952, en Touzard, 1981).

Bandura y otros (1961, 1963, en Touzard, 1981) pusieron en evidencia también la importancia de los procesos de **imitación e identificación** en un modelo del comportamiento agresivo: observaron que los niños que eran sometidos a la exhibición de una película en que había adultos comportándose agresivamente, posteriormente experimentaban reacciones agresivas parecidas a

las observadas, mientras que los niños que no habían sido expuestos a eso no las presentaban. Por otro lado, cuanto más recompensada se vea la respuesta agresiva, más probabilidad tiene de manifestarse.

Por su parte, **Berkowitz** (1962, 1965, 1969, en Touzard, 1981) reformuló la teoría de la frustración-agresión, postulando que la frustración genera sólo una disposición para producir respuestas agresivas. Esta disposición puede tener su origen en una agresión, en la observación de actos violentos o en el hábito de responder agresivamente.

Para que la respuesta agresiva tenga lugar, se requiere, por una parte, el despertar de una reacción emocional, la **cólera**, y un **desencadenante**, es decir, algún estímulo relacionado con la rabia presente o pasada. La cólera se constituye así en la variable intermedia entre la frustración y la agresión.

Teoría clásica de la frustración:

Frustración → Agresión

Teoría reformulada:

Frustración → Rabia →

Agresión

La intensidad de la respuesta agresiva dependerá de la fuerza de la asociación de los desencadenantes con la causa de la rabia, y de la disposición de la persona para la agresión (la intensidad de su rabia).

Estudio experimental

Sin embargo, mediante un estudio en el que una persona debía infligir descargas eléctricas a un compañero después de ver una película violenta, concluyó que la identificación también jugaba un papel importante en la interacción agresiva: la agresión fue más intensa cuando la persona que dio las descargas tenía características similares a las de la víctima del filme (se identificó con ella), cuando el compañero al que había que agredir presentaba características similares a las del agresor de la película, y también si la persona que daba las descargas sentía antipatía hacia el compañero.

Desde otro punto de vista, los teóricos del **refuerzo** se han centrado en demostrar que la fuente de la agresión no debe buscarse en la frustración, sino en su **carácter instrumental**: la agresión permite alcanzar un fin, es decir, sería un medio idóneo de acción para lograr una meta. Es decir, hay que buscar su origen en las contingencias que la refuerzan.

Así, **Buss** (1961, 1966, en Touzard, 1981) y **Lange** (1972, 1973, en Touzard, 1981) definieron dos tipos de refuerzos primarios para la agresión: intrínsecos (por ejemplo, el placer que reporta el sufrimiento de la víctima agredida) y extrínsecos (por ejemplo, el comportamiento agresivo ayuda a impedir que el adversario logre sus objetivos). El refuerzo extrínseco es el más relevante en la instigación de una conducta agresiva, y conduce a la instrumentalidad de la agresión. También hay refuerzos secundarios en la agresión: cuando los comportamientos agresivos llegan a convertirse en gratificantes en sí mismos y no porque son seguidos de una gratificación específica (un refuerzo primario). Como resultado de varios estudios, estos autores observaron que el dinero y otros refuerzos externos eran los determinantes más poderosos de la agresión.

Como habéis visto, la investigación de inspiración conductista entendería el conflicto social como un intercambio de conductas agresivas. En unos modelos, la agresión se debe a algún tipo de conflicto (frustración). En otros, está mediatizada por procesos de aprendizaje social que implican alguna forma de proceso cognitivo y social, como lo son la imitación y la identificación. Finalmente, los teóricos del refuerzo se concentran en las contingencias que pueden reforzar la conducta agresiva, otorgándole un valor instrumental.

Cada opción sugiere distintas vías de enfrentamiento de los conflictos sociales y de la agresión. Los modelos de la frustración indicarían la importancia de intervenir en aquellas formas de frustración que motivan conductas agresivas. Los teóricos del aprendizaje social concentrarían su interés en los modelos sociales a los que los sujetos son expuestos y los procesos de imitación e identificación que se ven favorecidos en ese proceso. Finalmente, los teóricos del refuerzo se orientarían a una intervención en las contingencias que rodean a la agresión, a través de programas destinados a desproveer a la agresión de su valor instrumental, combinando el retiro de los refuerzos positivos a la agresión, la presentación de castigos y la aplicación de refuerzos positivos a las conductas de paz.

2.1.3. Psicoanálisis

Nos centraremos aquí básicamente en la obra de S. Freud, ya que la riqueza de sus aportaciones a la comprensión del conflicto se ha diseminado ampliamente en diversos desarrollos sobre la materia y, en ese sentido, una revisión de éstos puede contribuir a una contextualización y reflexión sobre aquéllos.

Como ya habíamos sugerido más arriba, quizás una de las primeras contribuciones que habría que mencionar, por su popularización en el conocimiento común y en algunos análisis desde las ciencias sociales, es la reedición de la hermeneútica platónica que separaba apariencias de verdad, en la dualidad entre lo manifiesto y lo latente.

En un nivel descriptivo, desde esta lectura de la realidad (social), los conflictos pueden tener una manifestación, pero también un trasfondo latente, lo cual obliga a descifrar cuál es el conflicto verdadero, el que coexiste tras el que se manifiesta. En un nivel dinámico, se piensa que este conflicto latente equivale a la causa profunda del conflicto que se manifiesta.

Algunos análisis han planteado que el hecho de que no se manifieste un conflicto no quiere decir que éste no exista, a la vez que, cuando un conflicto se manifiesta, es necesario analizar sus causas "ocultas" o latentes.

Otra aportación importante de la obra de Freud es el uso de la figura del conflicto para la interpretación del psiquismo humano, es decir, su lectura conflictiva de los procesos psicológicos y su idea de que el aparato psíquico llega a conformarse como tal a través de un proceso plagado de conflictos.

El aparato psíquico según Freud

En una primera conceptualización o tópica, plantea que el aparato psíquico se conforma inicialmente en razón del principio del placer. Éste es el proceso primario que establece la dinámica inconsciente, y que mueve a todo el psiquismo a la satisfacción de esta demanda. El choque de este deseo con la realidad, empero, determina necesariamente una de las primeras experiencias de frustración del recién nacido, lo que inicia, por una parte, el desarrollo de sus capacidades alucinatorias, y por la otra, el desarrollo de un principio de realidad, que dará paso al proceso secundario que gobernará la instancia consciente.

En un segundo diagrama, plantea la existencia de tres instancias: el *ello*, el *yo* y el *superyo*. Lo que nos interesa de esta tópica es que el *yo*, depositario del principio de realidad, debe modular, por una parte, las demandas de satisfacción del *ello* y, por la otra, los impedimentos normativos que le plantea el *superyo*. Esta última instancia se formaría a través de la identificación e introyección de la figura paterna, como primer encuentro con las prohibiciones y las normas sociales. En este sentido, en esta segunda tópica, la conformación del aparato psíquico remite a un conflicto con la figura del padre, como transportador de la norma social.

En las dos tópicos persiste un modelo energético del aparato psíquico, en que lo que no puede ser satisfecho, como descarga energética hacia el objeto deseado, ya que es frustrado, se hace reprimido, y debe buscar su causa de satisfacción por otra vía y hacia otros objetos. Es decir, el sujeto, en aras de su conformación y inserción en una sociedad, debe sublimar.

Este modelo habita en muchas de las aproximaciones hacia los conflictos sociales. Si se piensa que un conflicto se debe a la frustración de una necesidad, por ejemplo, éste no se verá resuelto hasta que esta causa profunda sea satisfecha. Si la satisfacción no es permitida, ya que no se ofertan la vía y/o el objeto requeridos, el sujeto puede buscar alternativas sucedáneas. Pero si la desatención y negativa a esta demanda son tales que no dejan alternativas, el sujeto puede acumular una cantidad de energía no liberada y de frustración tales que es posible que el conflicto se desplace desde un área o dominio hacia otro, para obtener una satisfacción sustitutiva.

Modelo "olla de presión"

Así, esta manera de concebir los conflictos se parece a un modelo "olla de presión": siempre habrá diversos grados de frustración en los sujetos, derivados de la natural convivencia social, pero es necesario dejar alternativas socialmente viables de satisfacción a esos deseos iniciales socialmente inaceptables que devienen frustrados, es decir, de sublimación; si esas alternativas no son previstas oportunamente, pueden generar una acumulación de tensión que puede estallar directamente sobre el tema en cuestión, o bien hacerlo en otro dominio al que se haya desplazado.

Cabe mencionar otras tres incursiones importantes de Freud en el campo social, que explican las dinámicas psicológicas.

La primera es *Tótem y tabú* (1913, en Schellenberg, 1981), donde mediante un análisis de la función de las figuras totémicas en las culturas primitivas, intenta mostrar que una de sus funciones principales es darle un sustrato cultural al tabú del incesto, es decir, ayudar a tramitar los deseos sexuales evitando el intercambio consanguíneo. El tótem sería, para Freud, el recuerdo simbólico y ritual del primer parricidio, la muerte del jefe de la horda primitiva a manos

de sus hijos, y en tal sentido, la encarnación del remordimiento del grupo, a la par que una resimbolización de la consanguineidad de los miembros del grupo. Con la adoración del tótem se instaurarían el tabú del incesto y el del asesinato.

Posteriormente, en *La psicología de las masas*, a propósito de la obra de la conocida obra de Le Bon, Freud se plantea la cuestión de cómo en los fenómenos de masas, el *yo* se diluye en la masa, generándose un colectivo desgobernado. En la medida en que los miembros de la masa desplazan hacia el miembro del grupo la función superyoica, se produciría entre ellos una amplia y recíproca identificación del *yo*, lo que facilitaría la manifestación del instinto de horda:

"[...] la disminución de la actividad intelectual, la carencia de restricciones emocionales, la incapacidad para moderarse y contenerse, la inclinación a rebasar todos los límites en la manifestación de los afectos y a la completa desviación de éstos en actos."

S. Freud (1922). *La psicología de las masas* (pp. 81-82). En Schellenberg (1981). *Los fundadores de la psicología social* (p. 37). Madrid: Alianza.

Más adelante, otros autores han ligado las acciones colectivas en masa a un desplazamiento del conflicto social.

En un tercer momento, es importante mencionar la opinión de Freud acerca de la agresividad humana (1932, en Touzard, 1981), vertida en su carta dirigida a Einstein, *Why war?*, donde afirma su convicción de que la agresividad humana no puede desaparecer, que no tiene ninguna utilidad tratar de suprimir esta tendencia agresiva, y que tratar de derivarla debiera bastar para que no haya necesidad de expresarla mediante la guerra. En su opinión, los únicos métodos eficaces para combatir la guerra son indirectos: reforzar los vínculos emocionales en las comunidades humanas, mediante el amor hacia los demás (no sexualmente) y la identificación (compartir intereses importantes entre los individuos). Sólo entonces la civilización podría seguir su proceso de evolución hacia un desplazamiento de las metas y los impulsos instintivos.

Freud distinguió como características psicológicas centrales de la civilización el refuerzo del intelecto, que a su parecer estaría empezando a gobernar la vida instintiva, y la interiorización de las pulsiones agresivas, con las consecuencias positivas y negativas que esto puede conllevar.

Finalmente, otra de sus contribuciones muy usadas en los análisis de los conflictos es la planteada en su obra *Más allá del principio del placer* (1920, en Touzard, 1981), donde formuló su teoría acerca de la **pulsión de muerte** (Thanatos), un impulso agresivo instintivo en el ser humano.

"Los instintos de muerte se dirigen en primer lugar contra el individuo mismo, tienden a la autodestrucción. Esto se comprende desde la óptica de un principio absoluto de placer: el individuo tratará de mantener el displacer en su nivel mínimo. La muerte, el retorno a lo inanimado, es el estado más radicalmente exento de estímulos externos, por lo tanto, de displacer."

H. Touzard (1981). *La mediación y la solución de los conflictos: estudio psicológico* (p. 25). Barcelona: Herder.

Para Freud, esta teoría de la pulsión de muerte no resultaría contradictoria respecto a la teoría biológica de los instintos, que plantea que su función es la conservación del individuo y de la especie, ya que la conservación va en contra de la evolución; y es también un perpetuo retorno al estado primitivo, puesto que, según Freud, el fin de toda vida es la muerte.

De este modo, la evolución orgánica sería producto de factores externos que alteran la tendencia del ser humano al estancamiento, pero la mayoría de las veces, la pulsión de muerte se enfrenta y opone a la libido narcisista (pulsión de vida, constituida por impulsos sexuales y de autoconservación) y se desplaza entonces hacia el mundo exterior; es decir, su forma cambia desde la autoagresión a la heteroagresión.

Agresión al exterior

De este modo, se aprecia que la agresión al exterior sería un desplazamiento, un fenómeno secundario. También hay ocasiones en que las pulsiones de vida y de muerte interactúan y se complementan, dado que los impulsos agresivos permiten el logro de una finalidad que aporta satisfacción a la pulsión de vida, por ejemplo, como señaló Freud, el instinto de conservación es de tipo erótico, pero debe disponer de agresividad para alcanzar sus fines.

Otros psicoanalistas han mantenido y desarrollado algunas de estas ideas. Así lo ha hecho, por ejemplo, **Melanie Klein** (en Touzard, 1981), para quien la agresión es un rasgo **innato**; ya desde la época del amamantamiento se experimenta la agresión.

La agresión según Klein

La relación del bebé con su madre es ambivalente, pues experimenta la alternancia entre el amor (al "pecho bueno", que alimenta y satisface) y el odio (al "pecho malo", que frustra y abandona), producto de su falta de integración de los objetos. En una primera etapa vital, que Klein designa como *etapa esquizo-paranoide*, éstos tienen características parciales, son buenos o malos, pues aún no se ha alcanzado el grado de desarrollo necesario como para integrar objetos totales, constituidos tanto por aspectos satisfactorios como frustradores. Esto sólo se logra posteriormente, en la llamada *etapa depresiva*, en la que el individuo es capaz de reconocer que el mismo objeto tiene características "buenas" y "malas", y que cuando daña, ataca o agrede a esas partes "malas" del otro, verdaderamente está dañando al objeto total, lo que le permite experimentar culpa y generar intentos reparatorios.

Retomando la conceptualización de la etapa esquizo-paranoide, aquí la relación con la madre –primera relación objetal del ser humano– se encuentra partida o escindida: se la percibe como un objeto bueno, protector, fuente de amor, de calor, de bienestar (cuando alimenta, abriga, limpia, acude al llanto del bebé, etc.), y como un objeto malo, frustrante, amenazador, que abandona, devorador (por ejemplo, cuando no acude prontamente al llanto del bebé, demora su alimentación, no lo limpia rápidamente cuando se ha ensuciado, es

Pulsión de muerte

Este concepto es uno de los más controvertidos de la teoría freudiana. Sus críticas más relevantes se basan en el hecho de que la pulsión de muerte rara vez se da aislada, mientras que la satisfacción libidinal y el goce narcisista están presentes tanto en el comportamiento autoagresivo, como en el heteroagresivo.

decir, experiencias que todo ser humano ha de experimentar). El bebé utiliza principalmente el mecanismo de defensa de la proyección, sacando, es decir situando fuera de sí, en los demás o en el ambiente, lo que experimenta internamente. En este caso, su propia vivencia de tragar, succionar, morder y devorar el pecho materno, el sentirse agresivo y odiar este objeto, es proyectado en la madre, a quien vivencia entonces como amenazante y devoradora.

Melanie Klein (1950, en Touzard, 1981) también sostiene esta postura, planteando que no se puede suprimir el instinto agresivo del hombre, pero se puede disminuir la angustia que acentúa estos instintos y cortar el refuerzo mutuo entre el odio y el miedo.

Otro psicoanalista, Lorenz (1969, en Touzard, 1981) considera que las posibilidades de la humanidad se basan en la sublimación de la agresión individual, alcanzable mediante actividades socialmente positivas, como el deporte, el juego, el arte, la ciencia y la lucha por la verdad científica. Pero, como Touzard (1981), nos preguntamos si tal sublimación alcanzará a reducir la cantidad y la intensidad de los conflictos sociales e internacionales de nuestras sociedades contemporáneas.

2.2. Aportaciones desde la sociología a la comprensión del conflicto social

Ninguna de las teorías anteriormente descritas (conductistas o psicoanalíticas) parecen ser capaces de resolver, o al menos reducir, por sí mismas, los conflictos sociales o internacionales, por lo que surge la necesidad de analizarlos desde la perspectiva de las estructuras sociales, ya que no se puede reducir la comprensión de los conflictos sociales a una dimensión psicológica intra e interindividual.

El análisis del conflicto que proponen los sociólogos es muy distinto, e intentaremos dar cuenta de las propuestas más destacadas. Como veremos a continuación, algunos sociólogos conceptualizan el conflicto como un fracaso, una disfunción social. Otros lo consideran como inherente e incluso fundamental para el proceso social. Por ende, para los primeros, el conflicto sería un incidente pasajero que se debe solucionar y/o suprimir; mientras que para los segundos, el conflicto es inevitable y necesario para el funcionamiento de la sociedad.

2.2.1. Las teorías funcionalistas

Los teóricos funcionalistas tuvieron sus más afamados exponentes en Parsons, Barnard, Merton, Mayo y Drucker (en Touzard, 1981, pp. 37-38). Según ellos, la sociedad se basa en ciertos principios, a saber:

- Toda sociedad es una estructura relativamente estable de elementos, es decir, un conjunto relativamente estable de elementos interdependientes;
- Todo elemento social cumple una función, es decir, contribuye al mantenimiento del sistema social;
- Toda estructura social que funcione descansa en un consenso acerca de los valores.

Funcionalismo

La corriente sociológica del funcionalismo, siguiendo el modelo médico hegemónico de la época, conceptualizaba el conflicto como una *enfermedad o patología social* que sería necesario erradicar. Es decir, el conflicto es disfuncional y hay que reparar las condiciones que le dieron origen para que todo vuelva a su orden (Molina, 2001).

Así impera en el funcionalismo una imagen armónica de la sociedad, en la que sus miembros cooperan mancomunadamente en torno al logro de un fin común. En este escenario, el conflicto es una interrupción, una falla contingente en el funcionamiento del sistema social, que debe ser subsanada. Se lo considera también como un remanente de un estado primitivo de la humanidad, que puede ser superado con la adopción progresiva de la sociedad de mejores estados de colaboración. En términos individuales, es una desviación del estado normal de actitudes y comportamientos humanos, que puede y debe ser corregido mediante la educación y la formación.

Esta concepción tuvo gran auge en cierta sociología de las organizaciones de los años sesenta, agrupada sobre la tesis de "las relaciones humanas", en donde se pensaba que los conflictos en el interior de las organizaciones se debían a fallas en la dirección, problemas de actitudes, en la comunicación y en la comprensión recíproca, que podían y debían ser corregidas.

Por eso, en la teoría funcionalista el fenómeno central de investigación fue la integración social. Es decir, el propósito de responder a la pregunta de por qué, siendo las sociedades un conglomerado de individuos, éstos han pervivido colectivamente en vez de haberse destruido en mil pedazos. De modo que lo central, lo que ordena a su vez el conjunto de sus reflexiones e investigaciones, es explicar la capacidad de la sociedad para mantenerse integrada (Ruiz, 2001).

Por estos motivos, las teorías funcionalistas sólo han ofrecido una lectura del conflicto como patología de los sistemas sociales, y un paraguas para diversas orientaciones destinadas a la cuestión de la corrección de las causas de los conflictos sociales.

2.2.2. El conflicto social en la sociología marxista

Aunque son variadas las aportaciones que beben de las obras de Marx y Engels, y éstas a menudo se agrupan bajo el nombre de *sociologías del conflicto*, es posible distinguir tres corrientes que tienen una especial vigencia, y que reúnen tres características en común:

- a) Considerar el conflicto como motor de la historia social.

b) Desplegar un cuerpo teórico y un programa de investigación destinado al análisis del conflicto.

c) Entender el quehacer académico e intelectual de análisis del conflicto como una actividad emancipadora y de crítica social (una contribución a la posibilidad de la revolución).

Estos tres desarrollos son:

- El análisis de la lucha de clases
- El análisis de los sistemas mundiales
- La teoría crítica

Para el análisis de la lucha de clases, la dominación y la lucha de clases producen la dinámica central de la sociedad. Por eso, la principal preocupación de su teoría social consiste en analizar la capacidad de las clases de controlar los medios de producción, administración, comunicación y coerción (Giddens y Turner, 1998).

En el enfoque de los sistemas mundiales, las unidades de análisis ya no son tanto los actores de clases, sino que su objeto central de análisis son los sistemas históricos, que se extienden en el tiempo y en el espacio, adoptando formas diversas, desde sistemas menores hasta los imperios y las economías transnacionales y mundiales. El poder de estos imperios y economías de constreñir y dominar a los individuos, asociaciones y naciones es la realidad del universo actual (Wallerstein, 1998).

Finalmente, la teoría crítica, iniciada por Horkheimer y desarrollada por el círculo intelectual que se conformó en torno a él en Frankfurt, conocido como Escuela de Frankfurt, y posteriormente extendido en Francia y Estados Unidos, tuvo como objetivo programático el desarrollo de una teoría crítica de la sociedad basada en una comprensión materialista de sus ámbitos y fenómenos. Esto a través de ampliar interdisciplinariamente el marxismo, e interdisciplinarizar el materialismo dialéctico (Honneth, 1998).

A continuación, nos detendremos brevemente en el análisis de clases, ya que es el que mantiene una relación más directa con los planteamientos de Marx y Engels, sobre la importancia de comprender el conflicto en términos de luchas de clases, para entender y poder operar sobre las dinámicas sociales.

El punto de partida del análisis de clases (Miliband, 1998) es mostrar la vigencia o la actualidad del doble planteamiento de Marx y Engels acerca de la importancia de la lucha de clases para el despliegue de la historia social, que se puede resumir en:

- a) La historia de toda sociedad existente hasta el momento es la historia de la lucha de clases.
- b) Todas las luchas históricas, se den en el ámbito político, religioso, filosófico u otro ámbito ideológico, son la expresión más o menos clara de luchas entre clases sociales.

Como plantea el propio Miliband (1998):

"[...] es un tipo de análisis que parte de la convicción de que la lucha de clases ha constituido el hecho crucial de la vida social desde el pasado remoto hasta el presente."

Así, el análisis de clases es análisis de la lucha de clases:

"Este análisis se ocupa fundamentalmente de las bases y mecanismos de esa lucha, del carácter de los protagonistas, de las formas que adopta, de las razones de las distintas formas que adopta en los distintos períodos de una sociedad dada y en las distintas sociedades, de los constructos ideológicos bajo los que se libra la lucha y de otras cuestiones similares que puedan servir para iluminar diversas facetas de la vida y de los procesos sociales."

R. Miliband (1998). Análisis de clases (p. 420). En A. Giddens y J. Turner (Eds.), *La teoría social hoy*. Madrid: Alianza.

Lo que caracteriza la lucha de clases es la relación de dominación y subordinación de unas clases por otras, en aras de la explotación: la apropiación. En una sociedad de clase, una clase se constituye en dominante, en razón de su control sobre las tres fuentes principales de dominación, que son los medios de (Miliband, 1998):

- Producción, que puede comportar la propiedad sobre los mismos.
- Administración y coerción.
- Comunicación y consenso.

La estructura de dominación resulta del uso de cada una de estas fuentes en combinación y apoyo mutuo para la mantención de la relación de dominación y explotación de unas clases sociales por otras.

En resumen, podríamos decir que la lucha de clases se caracteriza por la disputa por la apropiación de unas clases por otras, de la propiedad social en términos de reglas de asignación y de apropiación del valor social.

En el contexto de la estructura y modo de producción de las sociedades capitalistas contemporáneas, los objetivos del análisis de lucha de clases son principalmente tres (Miliband, 1998):

- a) La elaboración de un mapa social preciso, en el que se identifiquen las clases y subclases que constituyen estas sociedades, y sus múltiples complejidades.

b) Demostrar con exactitud cuáles son las estructuras de dominación y explotación entre estas clases, junto con los diferentes modos en que es extraído, apropiado y distribuido el plus-trabajo.

c) Ocuparse del conflicto entre las clases, sobre todo entre capital y Estado, por un lado, y la clase obrera, por el otro.

La estructura social de las sociedades capitalistas avanzadas se semeja a una pirámide en cuya cúspide hay una clase dominante, y en su base una clase trabajadora. Entre ellas, una pequeña burguesía.

La clase dominante tiene en su parte más alta una elite de poder compuesta de dos elementos distintos: individuos que controlan las más importantes empresas industriales, financieras, comerciales y de comunicación en el sector privado; y quienes controlan las posiciones clave del sistema de administración y coerción estatal, así como las empresas estatales y medios de comunicación del sector público.

Bajo esta elite del poder se encuentra una clase dominante más amplia, compuesta a su vez por un grupo individuos que controlan una gran variedad de empresas de tamaño medio, por un lado, y una clase de profesionales que constituyen los niveles superiores de la parte "titulada" de la estructura social. Si bien no posee nada parecido al poder de la primera, es una clase muy influyente económica, social, política y culturalmente.

A la cabeza de las clases subordinadas, se encuentra una pequeña burguesía importante, compuesta de empresarios capitalistas de poca monta (comerciantes, tenderos, artesanos autónomos, etc.) y empleados de nivel semiprofesional encargados de tareas de supervisión en la empresa privada, pública y en instituciones de coerción.

Luego le sigue la clase obrera, que se compone por personas cuya única y principal fuente de ingresos proviene de la venta de su mano de obra, cuyos ingresos los colocan en los niveles de rentas bajas o inferiores, y cuyo poder individual en el trabajo o fuera de él es escaso.

Pero aún, de la base de la pirámide se desprende una subclase integrada por:

"los parados más o menos permanentes, los miembros de la clase trabajadora que son viejos, enfermos crónicos o disminuidos, y aquellos que por otras razones no pueden abrirse paso en el 'mercado del trabajo'".

R. Miliband (1998). Análisis de clases (p. 428). En A. Giddens y J. Turner (Eds.), *La teoría social hoy*. Madrid: Alianza.

Las luchas que ocupan el análisis de clases se pueden dividir en dos categorías gruesas:

a) Por una parte, las vías a través de las cuales la clase dominante procura defender, mantener y fortalecer el orden social en que se basa su dominio, convirtiéndose así en una clase conservadora dirigente de la sociedad.

b) Por la otra, la presión que ejercen las clases subordinadas o sus minorías políticamente activas, ya sea por mejorar las condiciones en que se vive la subordinación, o por intentar el final de la subordinación de todo tipo.

Para Miliband (1998), si bien la transnacionalización ha complejizado el análisis de clases, no altera su vigencia, toda vez que ha emulado la estructura de clases a escala mundial entre las naciones y ha fortalecido este tipo de estructuración dentro de cada nación capitalista.

2.2.3. Las sociologías del conflicto

Los sociólogos del conflicto conforman quizás el otro polo de los teóricos funcionalistas. Para ellos, los conflictos sociales son inherentes y necesarios para toda sociedad.

Para Bernard (1957, en Touzard 1981), los conflictos son situaciones en las que coexisten entre los seres humanos fines o valores inconciliables entre sí. Esto se expresa cuando unos grupos hacen triunfar sus valores a expensas de los de otros grupos, es decir, cuando los valores de aquéllos se adquieren *al precio* de los de éstos.

Desde esta perspectiva, el conflicto posee una función instrumental, como parte de una estrategia por parte de un grupo de hacer prevalecer sus intereses por encima de los de otros. Esta dimensión instrumental del conflicto es lo que, por su parte, Coser (1956, en Touzard 1981), denominó *conflicto realista*, que se caracteriza por la búsqueda de consecución de una meta, opuesta a un adversario; para distinguirlo del *conflicto no realista*, o expresivo, que equivale a la mera descarga de la tensión por parte de al menos uno de los protagonistas.

Así, plantea que, cuando el conflicto instrumental no es posible, ya que la estructura social no lo permite, debido por ejemplo a la extrema situación de sometimiento de un grupo respecto a otro, lo que puede suceder en sociedades totalitarias, es posible que esa sociedad asista sólo a conflictos expresivos, como conflictos desviados hacia objetivos sustitutivos. En casi todas las ocasiones, estos conflictos expresivos, lejos de constituir un factor de cambio social, pueden favorecer el *statu quo*. Desde esta óptica se ha interpretado, por ejemplo, el hecho de que las mayores muestras de racismo se dieran más habitualmente desde los grupos más desfavorecidos socialmente.

Universalidad del conjunto

Es bien conocida la frase de Dahrendorf (1959, en Touzard, 1981, p. 41) "donde hay vida, hay conflicto". Para este autor, la universalidad del conflicto tiene su origen en el desigual reparto del poder que toda organización social realiza, es decir, en el hecho de que ciertas posiciones tienen derecho a ejercer control y coerción sobre otras.

La tesis de Coser es que el conflicto instrumental, con su correlato expresivo, intragrupal e intergrupar es un factor de renovación y cambio social, y como tal, evita el empobrecimiento y refuerza la creatividad social, ya que la lucha por la igualdad de oportunidades es un factor de vitalidad social.

Así, llegó a plantear que el conflicto instrumental, acompañado o no de su correlato expresivo, desempeñaba cuatro funciones de socialización en el nivel colectivo:

- 1) El conflicto refuerza la identidad de los grupos enfrentados, ya que ahí el grupo se percata de lo que lo diferencia y de lo que lo define (por oposición).
- 2) Fortalece la cohesión interna de los grupos en conflicto, siempre y cuando ese consenso fundamental existiese con antelación al conflicto.
- 3) Aproxima a los beligerantes. El conflicto cumple una función ritual, es la manera de enfrentar y resolver diferencias. En tal sentido, posee cierta normatividad social, que evita la aniquilación de los oponentes, y preestablece ciertas formas en que el conflicto puede ser zanjado. Todo final de un conflicto es un proceso de redefinición de normas, deberes y derechos.
- 4) Finalmente, el conflicto permite establecer o mantener un equilibrio del poder, ya que es con frecuencia el único medio donde las partes pueden exhibir y probar sus fuerzas relativas, así como regular la concentración y ejercicio del poder, demandando una redistribución de éste, con el correspondiente nuevo equilibrio.

Por último, para A. Touraine (1973, en Touzard 1981) el conflicto social es el motor de la creación continua de la sociedad por sí misma. A través del conflicto de clases, la sociedad deviene un sistema de relaciones y acciones, movida por dos polos en tensión: el pasado y el futuro, la herencia y lo potencial, la reproducción de sí mismo y la producción, lo cual se traduce en un combate por la gestión de las orientaciones sociales y culturales de sistema de acción histórica y de la historicidad misma.

2.3. Otras aportaciones al pensamiento psicosocial del conflicto

2.3.1. Adam Smith, conflicto de intereses y competencia

Debemos esta figura, en un desarrollo similar al que usamos actualmente, principalmente a las aportaciones de Adam Smith (1723-90), a través de sus obras: *La teoría de los sentimientos morales* (1759), *La riqueza de las naciones* y *El espíritu del capitalismo* (Schellenberg, 1982).

Metáfora de la escasez

En ellas se consolida la metáfora de la escasez como una condición de todo hombre y toda sociedad, la que se deriva de la desigual relación entre unos recursos limitados y unas necesidades humanas crecientes e ilimitadas. En medio de esta realidad se mueve el *homo oeconomicus*, una criatura orientada a satisfacer sus intereses particulares, para lo cual hace uso de una inteligencia económica destinada a maximizar la obtención de las utilidades de su actuación. Smith asume que esta condición hace que los intereses de los individuos entren continuamente en conflicto.

Ciertamente, la escasez así planteada es una condición conflictiva: los individuos, en el afán de satisfacer sus necesidades crecientes e ilimitadas, entrarán en conflicto por unos recursos finitos, ya que la satisfacción de los propios intereses puede resultar en detrimento de los del otro.

Pero para Smith, es también la oportunidad de la creación de riqueza a través de la producción y el intercambio en la libre competencia en el mercado: en el afán de satisfacer sus propios intereses, los individuos se verán impelidos a proveerse de los medios para su satisfacción a través de la producción de bienes y el intercambio, ya que éste puede producir una mejor satisfacción de los intereses recíprocos.

¿Qué explica que una misma motivación, la satisfacción de los propios intereses, pueda desembocar en un conflicto, como una guerra o un saqueo, o en una relación de competencia e intercambio, como un trueque o una compraventa?

El impersonal modelo económico planteado en *La riqueza de las naciones* parece fundar su posibilidad social, en su escrito más temprano, *La teoría de los sentimientos morales*: es decir, el hecho de que la motivación de satisfacer los propios intereses desemboque en acuerdos y relaciones sociales de producción e intercambio, en un mercado, y no en luchas y enfrentamientos interpersonales, depende de que los individuos hayan sido socializados para vivir en sociedad.

Esto es, que los intereses personales son formados en la interacción con otros y que, como tales, impliquen una aceptación del control legal de sus conductas y del desarrollo de una ética positiva que normativice la relación con otros. Un pilar de esta norma social ha de ser el valor de la justicia. Para él, esta socialización viene dada por la natural convivencia con otros en sociedad: deriva de ser fundamentalmente animales sociales. Sin embargo, habrá siempre una tensión entre esta norma ética y la satisfacción inmediata de los propios intereses.

La disminución de esta tensión dependerá del desarrollo de una sensibilidad social, como empatía, y de la internalización de un "observador imparcial" que informe e indique sobre la aprobación social. Asimismo, de que el mercado provea de una oportunidad para la libre competición y el intercambio, ya que

Conflicto y competencia

La distinción entre conflicto y competencia es siempre arbitraria, pero basándose en las aportaciones de Adam Smith, Schellenberg (1982) plantea que hablamos de conflicto cuando la contienda entre las partes es directa y personal, y éstas son ampliamente conscientes, y a veces hostiles, respecto a su oposición.

En la competición, la contienda es indirecta e impersonal, con una limitada conciencia de la oposición.

según plantea Smith, el interés más fuerte en un individuo es el de ser objeto de la mirada aprobadora de la sociedad. Este deseo de aprobación social estimula la ambición económica y la sensibilidad social.

Desde esta mirada, dos factores limitan la posibilidad de que la escasez se traduzca en un conflicto directo y abierto por los recursos deseados:

- 1) Los sentimientos morales, basados en empatía fundamental entre las personas y una aceptación de la ley, lo cual provee alternativas éticas para la expresión del antagonismo.
- 2) La competencia en el mercado, basada en un sistema de precios y de intercambio, que provee una vía impersonal e indirecta de canalizar un conflicto de intereses.

Como apreciaréis claramente más adelante, esta lectura económica de lo social ha influido ampliamente en buena parte de lo que hoy se hace en psicología social y resolución de conflictos. Por ejemplo:

- Ver en el conflicto de intereses una condición natural de las relaciones sociales, a la vez que una oportunidad para la negociación y el intercambio.
- Comprender como fuentes de los conflictos sociales la tensión entre el impulso individual hacia la satisfacción egoísta de los propios intereses y las vías que determina la ley y la normativa social, por una parte, y/o la violación de la justicia social, por la otra.
- Considerar que la clave para la prevención de los conflictos radica en fomentar una cultura de la paz y difundir unas competencias en negociación interpersonal; es decir, en la socialización.
- La tendencia a comprender las unidades sociales en términos de interacciones de unidades individuales. Por ejemplo, referirse a conflictos internacionales en términos de conflictos interpersonales.

Esta lectura nos ha legado asimismo una dicotomía en la comprensión del orden social que ha repercutido en diversos conflictos psicosociales en la actualidad: por una parte, el planteamiento de un sistema natural condicionado por la escasez y el *homo oeconomicus*, destinado a la producción de riqueza, que impone una racionalidad instrumental; y por la otra, la demanda de un sistema social, preocupado por la convivencia y el desarrollo de la humanidad, guiado por una racionalidad "humanizada" o solidaria.

2.3.2. El modelo estratégico y la teoría de juegos

La consideración estratégica de los conflictos y su resolución es posiblemente tan antigua como la especie humana, pero contemporáneamente se piensa (Schellenberg, 1982), muy al estilo moderno, que tiene su obra fundacional en *El Príncipe*, de Niccolò Machiavelli (1469-1527), escrita y presentada privadamente en 1512 para Lorenzo de Medici. Su objeto, sistematizar la experiencia histórica y presente en el manejo del poder político, para ofrecer las reglas que se deben observar para obtener y manejar más efectivamente el poder.

Esta lectura moderna de sus aportaciones ha destacado cuatro claves fundamentales para la interpretación y afrontamiento de conflictos:

- La consideración del poder como un asunto central de análisis.
- La consideración de la relación entre medios y fines, de tal modo que los medios han de ser ajustados de manera realista en aras de la consecución de los fines.
- El planteamiento de que existen maneras más efectivas y eficientes de usar los medios disponibles para la consecución de los fines que otras. El pensamiento estratégico trata de encontrar y usar esas maneras.
- En los conflictos y asuntos de poder, los intereses de los actores involucrados son parte importante de la red de asuntos que se van a analizar: esto es, la interdependencia.
- Las políticas, estrategias y acciones han de derivarse del análisis de la realidad, presente e histórica.

Así, el pensamiento estratégico es empíricamente fundado y tecnológicamente orientado.

Otra consideración de estrategia es la que alumbra la definición ya clásica de von Bülow:

"La estrategia es la ciencia de los movimientos guerreros fuera del campo de visión del enemigo, la táctica en el interior de aquél."

A. Dávila (1995). Las perspectivas metodológicas cualitativa y cuantitativa en las ciencias sociales. En J. Prim y J. Gutiérrez (Eds.), *Métodos y técnicas de investigación cualitativa en ciencias sociales* (p. 73). Barcelona: Síntesis Psicología.

Siguiendo a Michel de Certeau (1990), Dávila (1995) plantea que el modelo estratégico es primero militar y luego científico. Las estrategias son acciones que combinan tres tipos de dominio de lugar: el del poder, el teórico y el físico (en donde están repartidas las fuerzas). Gracias al postulado de un lugar de poder,

se emplazan lugares teóricos (sistemas y discursos totalizantes) capaces de articular un conjunto de lugares físicos. La combinación tiene como objetivo controlar el total, dominando unos por otros.

Pero la estrategia no se contenta con ser un plan general, sino que:

"[...] debe entrar en el campo de batalla con el ejército, para concertar los detalles sobre el terreno y hacer las modificaciones al plan general, cosa que es incesantemente necesaria. En consecuencia, la estrategia no puede ni por un momento suspender sus trabajos."

Clausewitz (1976). En Dávila (1995, p. 74)

Así, la estrategia está presente y se realiza en cada una de las acciones y elementos que despliega.

Un enfoque afín a estos postulados sobre la naturaleza de la estrategia es el desarrollado por el matemático Von Neuman y el economista O. Morgenstern (1944, en Touzard, 1981), conocido como *teoría de juegos*. Como tal, es una teoría formal de la decisión racional, sea ésta individual, social o colectiva, en situaciones de conflicto, que ofrece un modelo de análisis estructural de los conflictos basado en el modelo de los juegos y propone una manera, matemática, probabilística, para fundar y tomar las decisiones. Su objetivo es que se puedan tomar las decisiones óptimas en función de los objetivos dados.

Básicamente, un juego es (Touzard, 1981):

- a) Una situación en la que hay por lo menos dos *jugadores* cuyos intereses están en conflicto.
- b) Cada jugador dispone de una gama de elecciones posibles o *estrategias*.
- c) Una partida consiste en la elección simultánea de una estrategia por parte de cada uno de los jugadores.
- d) Una vez que cada jugador ha elegido su estrategia, el resultado está determinado, y ello puede ser descrito a través de una matriz.
- e) Ese resultado significa para cierto jugador una cierta ganancia o una cierta pérdida, a las cuales cada jugador atribuye un valor o *utilidad*.

El juego supone, así, una situación de interdependencia entre los jugadores, donde el resultado depende de las estrategias elegidas por cada cual.

La teoría distingue varios tipos de juego, según el número de jugadores. Los juegos entre dos son los que más frecuentemente han sido utilizados para el análisis de las situaciones de conflicto y de colaboración. Entre ellos se distinguen dos formas importantes (Paulos, 1998; Touzard, 1981):

1) Los juegos de suma cero, que corresponden a la situación de conflicto más conocida, en donde lo que un jugador gana, el otro lo pierde, y viceversa, tal que la suma de los resultados de sus tableros es igual a cero.

2) Los juegos de suma no cero, situación en que los jugadores tienen intereses divergentes, pero donde los dos pueden ganar algo, o perder los dos, o uno ganar más que el otro, es decir, no es una regla fija del juego el hecho de que las ganancias de uno deban traducirse en las pérdidas del otro. También se han denominado *juegos de motivación mixta*, ya que suele haber competencia y colaboración a la vez, pues los intereses divergentes pueden ser complementados.

La teoría supone, en todos los casos, que cada jugador intentará siempre maximizar su utilidad, es decir, preferirá la decisión óptima o racional que calcule la teoría. Por racional entendemos toda decisión que satisfaga tres criterios (Touzard, 1981):

a) **Coherencia** sobre la preferencia de los resultados posibles: si R1 es mayor que R2, entonces R2 es menor que R1.

b) **Instrumentalidad**: si R1 es preferible a R2, entonces la acción A1, vinculada a R1, será preferible a la acción A2, vinculada a R2.

c) **Transitividad**: si R1 es preferible a R2 y R2 es preferible a R3, R1 es preferible a R3.

2.3.3. Serres: atar y desatar conflictos

Michel Serres (1991/1995) aborda la comprensión del conflicto desde una perspectiva diferente, proponiendo que el conflicto surge de la ocupación de un lugar común en torno al cual se zanja una disputa, es decir, cuando una posición relativa (material, ideológica o social, etc.) aparece deseada y valorada por dos o más entidades.

Las vías por las que puede resolverse son diversas y van desde el abandono del espacio común y la negociación hasta la movilización de la fuerza, la coacción o la eliminación de una de las partes. Declarar la disputa es tener algo en común –que define un contrato entre las partes– y otra cosa que se interpone.

Para resolver la disputa se debe estimular la creación de diferencias, en lugar de su homologación, la apertura de espacios para la circulación y movilidad de todos. Esto se basa en el supuesto de que estar en posiciones relativas diferentes garantiza posibilidades de relación particular con los elementos del mundo, de manera que no se desea el mismo acceso, ni la misma vía, ni el mismo beneficio de aquello con lo cual se conecta. De este modo, la disputa se resume por el dominio de los elementos comúnmente codiciados.

La metáfora de Serres

La metáfora que Serres plantea es espacial, de redes, caminos y alternativas; consiste en visualizar el mundo como una serie de redes en la cual personas, cosas, animales, objetos y plantas se mueven unos en relación con otros, más lejos o más cerca, en el mismo canal o en otros, a velocidades y ritmos diferentes, cruzándose y descruzándose entre sí. Estos movimientos son los que generan el conflicto. El conflicto es la ocupación de una misma posición relativa en el mismo momento por dos entidades diferentes en movimiento hacia proyecciones semejantes. El movimiento genera fricciones permanentes; dos entidades no pueden permanecer en el mismo lugar y sólo a través del movimiento sería posible generar espacios para los dos. Se trata, entonces, de encontrar una posición en la red que haga posible la diferenciación; la posición que se ocupa no es absoluta, sino relativa, es un lugar de tránsito, con proyecciones de movimiento. La permanencia en el mismo lugar generaría el escalonamiento del conflicto y su prolongación temporal. Desde este punto de vista, sólo a partir de la movilidad sería posible permitir que las entidades (las partes en conflicto) encontraran formas alternas de relación en lugares diferentes que no sean comunes.

En otras palabras: el conflicto surge ante lo similar y se resuelve por medio de la diferencia. Mientras no se toquen las trayectorias de las entidades, el conflicto no aparecerá, pues sus trayectorias no se cruzan.

El contrato de un conflicto implica reconocer a un *alter* frente al cual se define una acción. **Atar** un conflicto supone la presencia de por lo menos dos entidades que se disputan un lugar relativamente deseado, con lo cual el contrato ha entrado en vigor. Éste implica la movilización de medios y recursos a través de los cuales el conflicto se **desatará**. La resolución del conflicto es deshacer el contrato y, en consecuencia, la dinámica de las comunidades se desplaza en un permanente **atar y desatar contratos de conflictos** entre los miembros que las componen. De acuerdo con Serres (1991/1995), el contrato garantizaría la supervivencia de los miembros que entran en conflicto, ya que contratar el conflicto es el reconocimiento de las condiciones de la entidad *alter* y, por tanto, es también asumir un compromiso en contra de su destrucción, es decir a favor de su preservación.

De la propuesta es posible desprender cinco elementos centrales:

- a) **Convergencia:** un conflicto supone la convergencia en el mismo lugar, un contrato en torno a un objeto en disputa, un objeto común que interesa a dos o más partes que lo persiguen en medio de su trayectoria.
- b) **Temporalidad y relatividad del encuentro:** el conflicto es parte de las muchas posibilidades de relación que se tienen en un universo de conexiones alternativas. Permanecer más o menos tiempo tiene que ver con el valor que el lugar en común (objeto en litigio) tiene para las partes.
- c) **Atar-desatar:** los conflictos se atan y desatan; se atan cuando se inician y mantienen, y se desatan cuando se transforman, al cambiar las condiciones que los hacen posibles o los mantienen, permitiendo la circulación de los elementos o partes implicadas.

d) Transformación: los conflictos no se terminan ni se superan. Tampoco se acaban o eliminan, sino que se transforman; nuevos conflictos pueden atarse cuando se pensaba que habían terminado, o pueden abandonarse, desatando el conflicto. El conflicto no termina, sino que su transformación afecta a nuevas redes de relación y espacios de movilidad.

e) Movimiento: transformar el conflicto es sinónimo de movimiento en la red, lo cual en este contexto supone un valor, ya que implica una posibilidad de conectar, de transformar, de renovar o incluso, de mantenerse en el mismo sitio. Desatar el conflicto es moverse, desplazarse y cambiar las condiciones que ataron el conflicto. Mantenerlo es limitar opciones de relación, de conexión y movimiento.

3. Aproximaciones teóricas de la psicología social al conflicto

3.1. Una manera de presentar la cuestión

La psicología social no es una ciencia unitaria ni paradigmática, ni teórica, ni epistemológica, ni metodológica, territorialmente hablando. Algo similar habría que decir respecto de los conflictos, y obviamente sobre las aproximaciones de las diversas psicologías sociales a los conflictos.

Coincidentemente, aunque pueda existir consenso sobre la diversidad de perspectivas sobre los conflictos desde las psicologías sociales, no lo hay en el momento de establecer un sistema que permita determinar exhaustivamente sus diferencias y realizar una clasificación.

Pluralismo teórico

F. Munné (1989) ha realizado el paradójico esfuerzo de reconocer un pluralismo teórico, a la par que intentar una taxonomía de la psicología social, basada en el supuesto de que todo marco paradigmático contiene de manera subyacente un modelo de hombre que le proporciona un fundamento. Así, sería posible distinguir los paradigmas en función de ese modelo. Discrepamos de este afán enciclopedista por dos razones principales: impone un criterio aparentemente exterior y no contenido en ninguno de los paradigmas para realizar la comparación, lo que vulnera la singularidad hermenéutica de cada paradigma y encubre el paradigma usado para la clasificación. Es decir, es superficial y reduccionista.

De hecho, pensamos que, por ejemplo, paradigmas como los de la psicología social conductual y cognitiva se caracterizan más bien por soslayar la pregunta respecto a lo que es el hombre y, en tal sentido, por prescindir de un modelo de hombre subyacente sobre el que fundar sus teorías. La prueba de ello es que gran cantidad de sus teorías y modelos, puede aplicarse a cualquier objeto al que se le atribuya conducta o procesos cognitivos: animales, máquinas, ordenadores y seres humanos. Es decir, se caracterizan más por ser unas ciencias de la conducta o la cognición, que por ser unas ciencias del hombre.

Esto también se debe, en parte, a una dificultad intrínseca de realizar tal esfuerzo dado el heteróclito escenario de aportaciones que se agrupan o son agrupadas bajo el paraguas de psicología social, y las diferentes maneras en que tratan, explican, definen y estudian los conflictos. De hecho, la mayoría de las veces estas aportaciones exhiben eclecticismos de diverso tipo, por no decir contradicciones entre sus postulados ontológicos y epistemológicos, o entre éstos y sus aproximaciones metodológicas, lo cual imposibilita a efectos prácticos una clasificación semejante.

En este contexto, y ante la necesidad de reconocer de alguna manera la particularidad de algunas de estas aportaciones a la comprensión psicosocial del conflicto, hemos construido la siguiente forma de presentación que, como to-

da clasificación, es incompleta y sólo posee un valor de uso contextual; algo así como un mapa provisorio que permita realizar un determinado recorrido, en un momento dado y con unos fines más o menos precisos.

Así pues, a efectos de esta asignatura y de los objetivos planteados, creemos que es posible realizar una primera aproximación a esta complejidad, recreando un eje con dos polos: en uno, las psicologías sociales que han desarrollado programas de trabajo principalmente orientados a la posibilidad de gestionar o gobernar los conflictos sociales y, en el otro, las psicologías sociales que se han dedicado fundamentalmente a desvelar las diversas formas de opresión, vinculadas a los diversos conflictos sociales, y que a través de este análisis comportan y señalan un camino de prácticas de resistencia.

Sabemos que una lectura de este tipo encierra múltiples dificultades. Entre ellas, que es arriesgado establecer *a posteriori* los propósitos o intenciones de un desarrollo científico, ya que no siempre han sido declarados *ex profeso*, y aun así, sería posible sospechar entre esa declaración y lo efectivamente realizado. También delimitar sus efectos o contribuciones últimas, debido a que una aportación teórica, como cualquier otra obra, puede sufrir diversas apropiaciones sociales a través de la historia, algunas contradictorias entre sí. Finalmente, es complejo decidir si existe una correspondencia entre los propósitos iniciales, declarados o no, y sus efectos sociales.

Pero una entrada así, además de la ganancia de evitar la tentación de caer en el reduccionismo de ceder la totalidad de las explicaciones al conflicto desde una sola psicología social, o el eclecticismo superficial de pretender un caprichoso modelo integrador, es en sí misma una aproximación que, al reconocer de esta manera la diversidad de planteamientos, ofrece también una lectura de los conflictos surgidos entre una y otra aproximación.

3.1.1. Racionalidad instrumental, racionalidad comunicativa y conflicto social

El eje que hemos tomado para la proposición de estos polos recoge el planteamiento proveniente de diversos sectores de las ciencias sociales, según el cual, gran variedad de fenómenos sociales pueden ser comprendidos como la contraparte, efecto o manifestación del actual conflicto entre la racionalidad instrumental y la racionalidad comunicativa.

Mientras que la racionalidad instrumental, teleológica o estratégica está orientada al éxito y al cálculo del éxito (generalmente de naturaleza utilitaria; el actor elige y calcula los medios y fines en función de la máxima utilidad), la racionalidad comunicativa se orienta a la comprensión y al entendimiento, donde las acciones de los actores participantes no se guían por cálculos ego-céntricos de intereses, sino a través del entendimiento, que es en sí mismo un alto valor moral (Fernández, 2003).

La racionalidad instrumental permite el cálculo de la relación entre medios y fines, y hace posible la eficaz movilización de los recursos para alcanzar un determinado fin, y la elección de las estrategias más adecuadas en ese sentido. De hecho, la ciencia moderna o tecnociencia y las empresas capitalistas se basan en ese principio (Cittadini, 2002).

Pero se plantea que el predominio de la racionalidad instrumental por encima de la comunicativa es una fuente de conflicto en la sociedad moderna. A esto se atribuye que, a pesar de los extraordinarios logros de la modernidad, estemos lejos de lograr alcanzar la vigencia efectiva de los derechos universales del ser humano y de una democracia plena.

Desde aquí se plantea, por ejemplo, la necesidad de una racionalidad más amplia, que aspire al logro de la dignidad de todas las personas y nos permita distinguir los comportamientos adecuados y no solamente los exitosos, definiendo lo que es legítimo hacer, es decir, las normas éticas. Así, la formulación y defensa de los derechos humanos se entienden como parte de una ética de la racionalidad comunicativa que, más allá de los valores jurídicos, políticos, sociales y culturales, apunta a plantear un horizonte de resolución a las relaciones siempre conflictivas que se establecen entre los sujetos.

Para avanzar hacia una mayor racionalidad en la sociedad es necesario partir de la aceptación de que la realidad es conflictiva. Un problema de la ética es que muchas veces lo que se debe hacer no está claro, ya que las decisiones o las opciones tienen aspectos beneficiosos y aspectos perjudiciales, beneficios y riesgos. En estos casos, la responsabilidad ética exige una reflexión previa sobre los fundamentos de la norma elegida, lo que implica que la ciencia y la ética se deben intercalar. La ciencia sin ética generaría un poder diabólico; la ética sin criterios científicos de evaluación sería impotente.

Se requeriría desarrollar en todos los niveles de la sociedad la racionalidad comunicativa o la ética discursiva. Esto significa que, dada una creencia en la razón, deberíamos aspirar a una sociedad en la que, en todos los niveles, los conflictos, las razones encontradas, la oposición de intereses sean resueltos por la confrontación franca de argumentos racionales.

Obviamente, para que avance la racionalidad comunicativa deben ir disminuyendo las situaciones en las que los conflictos se resuelven por imposición de la fuerza (ya sea la fuerza física o la dominación económica). La racionalidad comunicativa implica también pleno acceso a la información, democracia y diálogo en todos los niveles (Cittadini, 2002).

Razón instrumental

Parecería que los avances, el espacio, y la eficacia de la razón instrumental han predominado sobre el espacio de una racionalidad más global, capaz de contener con justicia y democracia plena al conjunto de la humanidad.

3.1.2. Racionalidad postmoderna o postracionalidad y conflicto social

Pero también desde diversos contextos del pensamiento social se ha abierto paso el planteamiento de que la fuente de este conflicto no es sólo el predominio de una racionalidad instrumental por encima de una racionalidad comunicativa, sino más bien el emplazamiento totalitario, utópico y terrorista de la racionalidad moderna. Es decir, esa pretensión de reducir lo real a un sistema total, autorreferido, incondicionado, trascendente, en lo político y en el conocimiento. En lo político se constituye como un proyecto total, que en su anhelo de ser bueno para todos, atenta contra la diversidad. En el conocimiento, lo hace como un reduccionismo cientificista o tecnocientífico.

Aunque en el caso de la racionalidad instrumental eso ha cobrado un abierto carácter terrorista, es decir, condena a diversos grados de marginación a quienes no se suman plenamente a las reglas del juego, esta crítica también toca a la racionalidad comunicativa.

Debemos estos desarrollos a importantes trabajos provenientes de la filosofía y las ciencias sociales, y quizás especialmente a las teorías y movimientos de feministas, gays y lesbianas.

En tal sentido, más que una racionalidad post-moderna, podríamos concebirla como una post-racionalidad. Sería posible caracterizarla como:

- Un abandono de las lecturas totales y hegemónicas y un desarrollo de las interpretaciones parciales.
- Valoración del conocimiento situado y políticamente comprometido, por encima del pretendidamente descontextualizado.
- Valoración de la singularidad, por encima de la generalidad.
- Búsqueda de la diversidad y la alteridad, por encima de la unidad y la mismidad.

En tal sentido, estos desarrollos, en vez de pretender una solución de este conflicto a través del proyecto de generar una razón más abarcadora o comprensiva, es decir, una versión de la racionalidad mejorada o humanizada, reconocen en esa pretensión una violencia que es la fuente misma de los diversos males que se pretende subsanar: "deshumanización", discriminación social, opresión y abuso. Es así como se inspiran en un afán más modesto por concebir el conocimiento como una práctica social que, en cada caso, puede aportar como una resistencia a la totalización y la hegemonía, desvelando los abusos de poder aún en sus formas aparentemente más anodinas o bienintencionadas.

Lo que encontraremos en las psicologías sociales inspiradas en estos propósitos no será una manera de resolver conflictos sociales, sino incluso maneras de descubrirlos o producirlos ahí donde residen encubiertamente o donde se requiere crearlos.

3.2. El proyecto de la psicología social conductual-cognitiva

Coincidimos con Gergen (1996) en que tanto la psicología conductual como la cognitiva, aunque presenten una diversidad teórica, responden a la misma metateoría empiricista.

Aunque en un nivel teórico parezcan divergentes o contrincantes, una abocada a lo observable-exterior, la conducta, y la otra a estudio de lo conjeturable-interior, la mente; en rigor, los esfuerzos del cognitivismo han consistido, por una parte, en hacer de la mente algo metodológicamente observable y exterior, y por la otra, en producir modelos e hipótesis teóricas sobre estos procesos cognitivos que permitan, finalmente, predecir el comportamiento.

En otras palabras, pensamos que ambas teorías presentan una continuidad de proyecto: la predicción del comportamiento humano, y que esto es apreciable, entre otros aspectos, en sus desarrollos acerca de la psicología social del conflicto.

Adicionalmente, en sus desarrollos sociales, ambas comparten aún tres condiciones fundamentales en sus aportaciones:

- Tener su inicio en el desarrollo de modelos individuales.
- Comprender su objeto como una unidad económica (persigue maximizar su utilidad) que posee y despliega una inteligencia (en comportamientos o procesos).
- Comprender lo psicosocial como:
 - aquello que le ocurre al individuo en situaciones sociales;
 - el comportamiento grupal o intergrupal, entendido a través de una extrapolación de sus modelos y metáforas individuales a escalas grupales.

A continuación, revisaremos algunas de las aportaciones para el estudio del conflicto que se enmarcan en este proyecto.

3.2.1. El conflicto desde el enfoque racional y la teoría de la movilización de recursos

Reunimos aquí (siguiendo a Javaloy y su grupo, 2001, en Javaloy, Rodríguez y Espelt, 2001) el modelo utilitario de la conducta, conocido como **enfoque racional**, creado por Olson (1965) para explicar la acción colectiva; y el desa-

rollo que desde aquí hicieron algunos autores (McCarthy y Zald, 1977), conocido como la **teoría de movilización de recursos**, para el estudio de los movimientos sociales en particular.

En el planteamiento de Olson, la **acción colectiva** es comprendida como una lucha destinada al logro de bienes colectivos. Es decir, los conflictos entre individuos y/o grupos se pueden conceptualizar desde este enfoque como una lucha que requiere la organización de actores y la movilización de ciertos recursos. Según este autor, la participación de un individuo en una acción colectiva dependerá de la valoración que éste haga de los incentivos selectivos, es decir, del balance entre lo que puede ganar o perder al contribuir en dicha acción. Por otra parte, el éxito de los actores colectivos, que son los organizadores u organizaciones formales cuya finalidad es llevar a cabo la lucha, dependerá de su capacidad de mostrar los beneficios, colectivos y selectivos, de participar en la acción colectiva.

Recogiendo este enfoque, McCarthy y Zald (1977) se han encargado de subrayar la importancia de los costos y recompensas para explicar la implicación individual en los movimientos sociales, la variedad de recursos (económicos y sociales) movilizados para levantar un movimiento social y la importancia de las estrategias de selección de incentivos, reducción de costos y ampliación de beneficios colectivos para la gestión de movimientos sociales.

3.2.2. La privación relativa como base del conflicto social

La teoría de la privación relativa tuvo su formulación inicial en Hyman (1942). Posteriormente, recibió aportaciones de Stouffer (1949) y Merton y Kitt (1950). Básicamente sostiene que las personas evalúan sus logros en relación con sus grupos de referencia, los que marcan el patrón que determina lo que creen que, en justicia, deberían tener o lograr. Si el resultado de dicha evaluación es negativo, lo considerarán injusto y cundirá el descontento. Con este postulado se intenta explicar las causas del sentimiento de descontento o insatisfacción, que estarían en la base del conflicto social.

Como aporta Runciman (1966), la **privación relativa** puede ser **egoísta** o personal, cuando la diferencia negativa se da entre los logros personales y los del grupo de pertenencia, o **colectiva**, cuando esta diferencia surge entre los logros del endogrupo respecto de los del exogrupo. La primera estaría asociada a conflictos interindividuales y la segunda, a conflictos colectivos (Walker y Pettigrew, 1984). Se ha señalado también que cuando la privación relativa es colectiva, resulta más probable que se realicen atribuciones causales externas, mientras que cuando es personal, habitualmente éstas son internas (Appelgry y Niewoudt, 1988).

Esta teoría tiene conexiones con otras teorías de este marco, como la teoría de la frustración-agresión, que plantea que la violencia o conducta conflictiva se deriva de la frustración (de una necesidad); la teoría de la comparación social,

ya que la privación relativa supone la ocurrencia de este proceso y, finalmente, con las teorías de la equidad y la justicia distributiva, que estudian cómo los individuos elaboran una idea de lo que sería justo conseguir como recompensa de un determinado esfuerzo.

3.2.3. Identidad y conflicto social

Este planteamiento se desprende de los hallazgos de Tajfel (1971) sobre cómo los individuos cambian su comportamiento por el hecho de sentirse miembros de un grupo, llevados por el deseo de favorecer los intereses del grupo del que se sienten miembros.

Todo miembro de un grupo desarrolla una identidad social, que involucra un significado emocional y valorativo. Se asume también que todo individuo pretende una identidad positiva, que le permita mantener una estima propia.

Llevando estos principios al estudio de las minorías, Tajfel (1981) se ha planteado la pregunta sobre cómo hacen los miembros de las minorías para conseguir una identidad grupal positiva, cuando son despreciados socialmente por dicha pertenencia. Según él, el miembro de una minoría tiene dos alternativas: o genera una mini-cultura dentro de la cultura, dentro de la que tiene una dignidad, o bien integra un movimiento social destinado a un reinterpretación positiva de sus signos de identidad grupal (por ejemplo "el trabajo doméstico como trabajo de amor" en algunos feminismos, o "lo negro es bello" en los movimientos negros de los sesenta en Estados Unidos) y/o exigiendo un reconocimiento de dichos signos en la cultura dominante (por ejemplo de la lengua, como es el caso de las comunidades catalanas y vascas en España, y de los mapuches en Chile).

3.2.4. Atribución, categorización, prejuicio y discriminación en el conflicto intergrupal

Una serie de desarrollos dentro de la psicología social cognitiva han intentado explicar el conflicto intergrupal a partir de los procesos cognitivos que realizan los miembros de los grupos en conflicto. La particularidad de los procesos que se producen en la base del conflicto consistiría en cómo éstos se combinan en la configuración de prejuicios y su traducción en actitudes discriminatorias de los miembros de un grupo hacia los miembros de otro.

Así, una primera condición para la ocurrencia de este tipo de conflicto es la categorización entre **endogrupo** y **exogrupo**:

a) El endogrupo es el grupo al cual el individuo se adscribe como miembro, es decir, es su grupo de pertenencia, con el cual se identifica y comparte una serie de atributos, como pueden ser el nivel socioeconómico, la raza, la profesión o la nacionalidad.

b) El exogrupo, por oposición, es aquél al cual el individuo considera no pertenecer, por reunir atributos incompatibles o disímiles en las mismas categorías de la comparación.

Obviamente, si bien es ésta una condición cognitivamente necesaria para la ocurrencia del conflicto intergrupar, no es suficiente. Todos pertenecemos a diversos grupos simultáneamente, es decir, poseemos variedad de endogrupos, a los cuales puede corresponder una diversidad similar de exogrupos, sin que ello implique de por sí una situación de conflicto entre ellos.

La perspectiva cognitiva plantea que la ocurrencia y mantenimiento del conflicto se relaciona con una serie de sesgos en los procesos cognitivos de los miembros de un grupo hacia los miembros de otro grupo. Estos sesgos tienen en común una positivización del endogrupo en correspondencia a una negativización del exogrupo, y afectan desde los procesos más básicos como la percepción, hasta los más complejos, como la categorización y la formación de estereotipos y prototipos, la inferencia, la atribución y la influencia social, incluyendo la formación de prejuicios y la configuración de actitudes de discriminación.

En el plano de la percepción y la cognición social, podemos distinguir tres procesos básicos:

- 1) La atención, que se refiere a la información que observamos (es más probable que observemos ciertas características y acciones de las personas, y otras no).
- 2) La codificación, es decir, los procesos a través de los cuales la información captada se almacena en la memoria (no todo lo observado queda almacenado).
- 3) La recuperación, que se refiere a los procesos mediante los cuales recuperamos la información de la memoria para utilizarla de alguna manera, por ejemplo, haciendo juicios acerca de otras personas.

En general, los seres humanos utilizamos muchos posibles atajos en los procesos cognitivos, para reducir nuestro esfuerzo mental. De todos ellos, quizás los más útiles son las heurísticas, es decir, reglas simples para realizar decisiones complejas o extraer inferencias complejas rápidamente (Baron y Byrne, 1998).

- Una de ellas es la "heurística de la representatividad" (Baron y Byrne, 1998, p. 91), una estrategia para realizar juicios basados en la medida en la que los estímulos o situaciones se parecen a otros estímulos o categorías. De

esta manera, se hace un juicio en base a una regla simple: cuanto más semejante es un individuo a los miembros "típicos" de un grupo determinado, más probable es que pertenezca a ese grupo.

Ejemplo de la heurística de la representatividad

Por ejemplo, suponed que acabáis de conocer a vuestra nueva vecina, y mientras charláis con ella, os dais cuenta de que su vestimenta es bastante *hippie* y que habla con un estilo poético y filosófico. Además, veis una buena colección de obras de arte en su casa. ¿Pensaríais que es una ejecutiva bancaria, una física, una camarera, una pintora?

Una manera rápida de hacer un supuesto es compararla con otros miembros de cada una de esas ocupaciones; procediendo de esa manera, podréis llegar a la conclusión de que es pintora, pues, después de todo, sus rasgos se asemejan a los que mucha gente asocia con las pintoras. Sin embargo, algunas pintoras tienen un estilo de vestir y hablar muy formal, algunas físicas gustan de la poesía y el arte, o algunas ejecutivas bancarias llevan ropa cómoda y sencilla. Si bien en general os conducirá a juicios precisos, esta heurística puede llevaros también a juicios erróneos, sesgados, prejuiciosos e incluso discriminatorios, y haceros pasar por alto otros tipos de información muy importante o útil.

- Otra es la "heurística de la disponibilidad" (Baron y Byrne, 1998, p. 92), de acuerdo con la cual, cuanto más fácil sea recordar elementos de algún grupo, categoría o hecho, tendemos a juzgarlos como más frecuentes e importantes.

Ejemplo de la heurística de la disponibilidad

Por ejemplo, si lo primero que recordáis de las noticias que habéis visto en televisión acerca de Latinoamérica es el problema de las guerrillas, es probable que tendáis a juzgarlas como una de las condiciones más frecuentes e importantes que se dan allí. El problema de confiar en esta heurística para hacer estos juicios es, si bien reduce el esfuerzo cognitivo y es útil en muchos contextos, también puede conducirnos a errores y sesgos, ya que el hecho de que cierta información sea fácil de recordar no garantiza que sea más importante o más común.

En los procesos cognitivos también se dan "fuentes potenciales de error", ya que nuestro razonamiento no está libre de equivocaciones e imprecisiones. Entre ellas, destaca el fenómeno de la "vigilancia automática", una fuerte tendencia a prestar atención a la información o estímulos negativos (Shiffrin, 1988, en Baron y Byrne, 1998, pp. 103-104). Puesto que nuestra capacidad de atención es limitada, cuando la enfocamos en la información social negativa, corremos el riesgo de pasar por alto o ignorar otros datos válidos.

Ejemplo de vigilancia automática

Somos más sensibles a una expresión facial negativa de otro, en un conjunto de rostros neutrales o sonrientes, a una característica negativa sobre una persona, aunque se nos hayan dado veinte cualidades, a una noticia que destaca un aspecto negativo de un grupo social, aunque el resto del artículo se refiera a sus conductas neutras o positivas. Estos aspectos son los que llaman más nuestra atención y los que recordamos con más facilidad, constituyendo una fuente de algunos sesgos cognitivos y prejuicios.

También los procesos de categorización social están en la base de los prejuicios y la discriminación, como una peculiar forma de dividir el mundo social en dos categorías: "nosotros" (endogrupo) y "ellos" (exogrupo), en base a varias distinciones, como raza, religión, sexo, edad, antecedentes étnicos, ocupación, clase social, entre otros (Baron y Byrne, 1998), que tienden a la producción de estereotipos.

En efecto, las categorías implican algo más que agrupar personas en función de un criterio compartido. También implican asignar características de personalidad o de conducta a las personas que entran en las categorías en cuestión. Los estereotipos complementan e informan las categorías, ya que proporcionan pistas sobre sus miembros y ayudan a comprender y evaluar la conducta de personas individuales cuando se conoce la categoría a la que éstas pertenecen.

Así pues, es evidente la unión entre categorización y estereotipo: las conductas positivas de los miembros del endogrupo son congruentes con las expectativas que se tienen acerca de ellos. Se rechazan de entrada explicaciones situacionales de tales conductas, prefiriendo explicaciones internas, estables y convergentes con las expectativas. En cambio, cualquier conducta positiva de alguien del exogrupo viola las expectativas de partida. Si no se puede ignorar o negar esa conducta, una posible salida es no dar crédito a esa persona (suerte, esfuerzo fuera de lo normal) para mantener las expectativas previas de que carece de talento o habilidades para lograr algo positivo en condiciones normales (Baron y Byrne, 1998).

De acuerdo al proceso de categorización planteado por Moscovici (1985), la acentuación de las diferencias entre los grupos y la acentuación de las semejanzas dentro de los grupos beneficia la discriminación, aunque no se desarrolla de manera simétrica en todos los grupos afectados. Los grupos de estatus superior presentan una mayor tendencia a distanciarse de un grupo de estatus inferior que la manifestada por estos últimos respecto a los primeros.

Proceso de categorización

Sin embargo, en situaciones en que varios grupos deben evaluarse recíprocamente, puede invertirse esta tendencia en los comportamientos. A veces los grupos de estatus menos elevados o menos seguro se comportan de una forma más discriminatoria ante el otro grupo, posiblemente porque reconocen su estatus menos favorable y tienden a tratar de invertir de manera activa las relaciones dominantes. Otra asimetría que se manifiesta en el funcionamiento del proceso de categorización se refiere a la homologación entre miembros de un mismo grupo: se da con mayor facilidad cuando se trata de describir a otro grupo que cuando hay que describir al propio grupo de pertenencia. Así, los miembros de un grupo ven un menor número de rasgos estereotipados y un mayor número de rasgos antiestereotipados entre los miembros de su endogrupo que entre los miembros de un exogrupo. En este sentido, la desindividualización de los miembros de un grupo favorece un comportamiento discriminatorio y hostil contra ellos; y por el contrario, cuando se debilita este aspecto de la categorización, es decir, disminuye la percepción de homogeneización de un grupo, se hace más difícil la discriminación contra él.

Este sesgo en las atribuciones se traduce en que, por ejemplo, ante una misma conducta positiva, su causa o motivación será atribuida a causas diferentes si es observada en un miembro del endogrupo o si lo es en uno del exogrupo:

	Endogrupo	Exogrupo
Locus de control	Interno (disposicional)	Externo (situacional)
Estabilidad	Permanente	Ocasional
Controlabilidad	Controlable	Incontrolable
Intencionalidad	Intencional	Accidental
Amplitud	Global	Específica

Actividad

¿Podría hacer este cuadro atribucional para una conducta negativa?

En este mismo ámbito, pero añadiendo los hallazgos sobre la relación entre procesos cognitivos y emoción, y aplicando un proceso individual a un fenómeno intergrupar, resulta importante el "modelo de atribución-emoción sobre conflicto y violencia intergrupar y social" (Betancourt, 1997). Desde este modelo, se plantea que los conflictos entre comunidades, grupos y naciones son, al menos en parte, producto de las relaciones entre emociones y cogniciones, y de los procesos atribucionales que hacemos de los grupos antagónicos.

En los conflictos intergrupales se pueden apreciar importantes sesgos atribucionales, de acuerdo a los cuales la percepción de intencionalidad y controlabilidad de los actos, conductas y declaraciones de personas del endogrupo y del exogrupo está mediada por un sesgo de pertenencia a determinado grupo. De este modo, se percibirá mayor intencionalidad de una acción violenta o conflictiva cuando es efectuada por el exogrupo, así como una mayor controlabilidad de su causa, mientras que se evalúa como menos intencional y poco controlable cuando proviene del endogrupo. Estas discrepancias en la percepción de las propiedades atribucionales serían determinantes en las reacciones emocionales y en la violencia de las respuestas frente a comportamientos frustrantes, conflictivos o instigadores. Además de la pertenencia a un grupo, estos sesgos también responden a otros factores, tales como los valores culturales, las creencias y la naturaleza de las relaciones entre los grupos en cuestión.

El conflicto entre los grupos se vincula, además, con los procesos de influencia social y la innovación, en tanto la influencia social es un proceso que se desarrolla entre personas cuya interacción está caracterizada por una divergencia, es decir, por un conflicto (Moscovici, 1985).

Procesos de influencia social

En ciertos casos, la confrontación de opiniones incompatibles y el hecho de que cada individuo dé preferencia a su propia opinión y desee verla triunfar podrían provocar fácilmente la ruptura de toda comunicación, con el riesgo de no lograr un consenso.

Sin embargo, en la mayoría de los casos, ambas partes se sentirán obligadas a reducir o incluso eliminar la divergencia a cambio de algunas concesiones. En la medida en que los procesos de influencia social tienen lugar en el marco de una interacción donde cada parte tiene buenas razones para reducir o resolver el conflicto, estos procesos parecen estrechamente emparentados con un proceso de negociación.

En realidad, de acuerdo a lo planteado por Moscovici (1985), cada una de las partes emprenderá un proceso de negociación tácita durante el cual intentará restablecer el consenso social sin hacer concesiones demasiado grandes. En otras palabras, las partes intentarán hacer triunfar su propio punto de vista, aunque considerando el alcance de eventuales concesiones.

Proceso de innovación

De este modo, cada influencia social corresponde a un tipo particular de negociación, a una forma particular de hacer frente a un conflicto. En este marco se sitúa el proceso de innovación, y aquí una minoría activa puede ser considerada una fuente de influencia. De hecho, al cuestionar el consenso social durante una interacción de la que no podemos excluir la opinión de la minoría, ella crea un conflicto. Cuanto más se intensifique, mayor es la incertidumbre y duda en el grupo mayoritario; en consecuencia, también incita a este grupo a terminar con la divergencia, llevándolo a reducir o eliminar el desacuerdo a cambio de ciertos consensos. Ahora bien, la influencia de la minoría va a depender de algunos factores: que presente un estilo de comportamiento consistente, y también la manera en que éste es percibido, interpretado y clasificado por la mayoría; que dé cuenta de un esquema particular en sus respuestas; que la percepción de la minoría por la mayoría sea realizada en base a un mayor número de categorías, ya que la minoría es más influyente cuando se la percibe desde más dimensiones (Moscovici, 1985).

Los conflictos intergrupales se manifiestan frecuentemente a través de la discriminación entre los grupos. La discriminación es la acción que acompaña al prejuicio, que se entiende como un fenómeno intergrupal, que implica mantener una actitud negativa hacia miembros de grupos sociales específicos, que puede conllevar agresión, evitación u otras conductas negativas o discriminatorias. Se considera sesgada e injusta, ya que incurre en generalizaciones excesivas (Ashmore, 1970, en Morales, 1999; Baron y Byrne, 1998). Se dirige siempre contra un grupo, y aunque la víctima pueda ser, en ocasiones, una persona aislada, la razón última por la que se le discrimine o se la evalúe negativamente es que pertenece a un grupo determinado. Además, siempre se produce en un contexto social concreto, lo que significa que su expresión varía en función de la situación.

Deshumanización

En casos de enfrentamientos violentos y guerras, es común que el prejuicio y la discriminación sean generados y potenciados por una de las partes en contra del "enemigo", como modo de instar a la población a unirse en el apoyo y/o la acción de perseguirlo y destruirlo. Aparece aquí el concepto de deshumanización, proceso psicológico de "satanizar" al enemigo, a quien se despoja de sus cualidades humanas y personales, para hacerlo parecer indigno de ser tratado como una persona, lo que facilita su persecución y derrota. Esto motiva cierta separación del adversario, y reduce la disonancia cognitiva de una de las partes (por ejemplo, remordimiento o culpa ante la idea de eliminar a otro ser humano), disminuyendo así la tensión en el conflicto, al convertir al enemigo en un ser inferior que no comparte ninguna de nuestras cualidades y que por ende merece un tratamiento diferente (Barrueco, Régnier y Vejarano, 2001).

Los carteles de propaganda norteamericana durante la Segunda Guerra Mundial utilizaban este concepto por medio de ilustraciones antropomorfas que representaban a los enemigos alemanes y japoneses más como animales que como seres humanos. También el Gobierno norteamericano, en relación a sus conflictos con la antigua República Soviética, mostraba a los comunistas como seres malvados, traicioneros. Incluso se afirmaba que los comunistas se comían a los bebés. Así se los presentaba como seres monstruosos

Aprendizaje social

La perspectiva del aprendizaje social explica que el prejuicio se adquiere por medio de la experiencia directa y vicaria, al igual que otras actividades, del niño con sus padres, profesores, iguales y medios de comunicación de masas, entre otros.

y abominables ante la población, garantizando el apoyo de ésta en el intento de eliminarlos.

Se han propuesto diversas teorías para explicar los orígenes del prejuicio y la discriminación. La teoría del conflicto realista propone que el prejuicio deriva de la competencia directa entre diversos grupos sociales por obtener recursos escasos y valiosos.

3.3. Aportaciones de la psicología sistémica a la comprensión de los conflictos

Cuando tratamos de comprender las relaciones entre los seres humanos, la teoría sistémica sostiene que el vínculo entre individuo o grupo y su entorno forma una unidad indivisible, y ambos se influyen mutuamente mediante mecanismos de retroalimentación, que no son más que intercambios de información entre las distintas partes del sistema.

La teoría sistémica basa sus postulados en tres conceptos fundamentales:

- **Totalidad:** un sistema es más que la suma de sus partes.
- **Circularidad:** en los sistemas humanos no es posible establecer una causalidad, un origen de la disfunción o el conflicto, ya que decidir si un acto es la causa y el otro el efecto depende de nuestra percepción.
- **Equifinalidad:** los mismos conflictos en distintos sistemas pueden obedecer a orígenes diferentes; por ello, este modelo se centra en comprender la organización estructural y funcional de los sistemas, y no su génesis.

Reglas

Los sistemas se rigen por reglas, que pueden ser explícitas o implícitas, y por medio de la repetición de sus pautas de relación, podemos obtener información sobre las reglas subyacentes. Cuando estas pautas repetitivas son disfuncionales, se produce el conflicto en el interior del sistema.

Por otra parte, la comunicación disfuncional también se encuentra en la base de muchos conflictos (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1991). Toda comunicación presenta dos niveles, un nivel índice (contenido de los mensajes) y un nivel orden (relación entre los comunicantes), debido a lo cual el significado de los mensajes varía de acuerdo con el tipo de vínculo entre los individuos o grupos en cuestión (si hay una relación cordial, conflictiva, competitiva, etc.).

Además, la relación entre las partes depende de la puntuación de las secuencias de hechos entre los comunicantes, es decir, de la atribución de la importancia relativa que cada parte le da a los hechos. Cuando no hay acuerdo en la puntuación, puede surgir el conflicto y contribuir a la persistencia del problema. Por otra parte, el intercambio es distinto si la relación entre las partes en comunicación tiende a la igualdad (es simétrica en cuanto a poder, fuerza, autoridad u otros) o a la desigualdad (es complementaria en uno o varios aspectos como los ya mencionados).

Dentro de la amplia gama de perspectivas que agrupamos como "teorías sistémicas", y la comprensión que cada una tiene del conflicto, destacamos las siguientes aportaciones:

- Modelo que enfatiza el proceso (enfoque estratégico)
- Modelo centrado en la estructura (enfoque estructural)
- Modelo que enfatiza la visión del mundo (Escuela de Milán)
- La perspectiva del ciclo vital familiar sobre el conflicto

3.3.1. Modelo que enfatiza el proceso (enfoque estratégico)

Este modelo establece que los síntomas, conflictos y problemas son conductas repetitivas retenidas en circuitos o patrones de relación interpersonal más amplios. Estos patrones interpersonales autoperpetuantes actúan restringiendo la variabilidad y la capacidad de adaptación a nuevas situaciones (Haro, 1999).

Proceso de producción del conflicto

Este proceso (Sluzki, 1983) se puede explicar en términos de un proceso colectivo generado con un fin, tal como una evitación de otro conflicto, un realineamiento de coaliciones, el mantenimiento de un *statu quo*, etc. Esta hipótesis acerca de la génesis interaccional del conflicto responde a una lógica de causa-efecto y nos induce a preguntarnos acerca del porqué. Además, requiere reconstruir el contexto original de su aparición y deducir qué función puede haber cumplido entonces, con el fin de favorecer modos no conflictivos de lidiar con la causa original ahora.

La meta última de comprensión del conflicto y las estrategias que de él se desprenden es favorecer la adopción de modos alternativos de relación; su foco es la reconstrucción de la causa de origen del conflicto y la subsiguiente eliminación de su función colectiva a través de lidiar con la causa.

Ahora bien, cabe añadir que muchas pautas de relación conflictiva persisten aun cuando el contexto de la situación de origen haya cambiado radicalmente. Una vez que el sistema ha incorporado una pauta o estilo interaccional, ésta tiende a repetirse o activarse cada vez que tiene lugar una situación del tipo de la situación original.

Nos encontramos, entonces, con una línea distinta de interrogantes, de lógica y de estrategias, centrada en la observación y modificación de los procesos que constituyen el soporte interaccional del conflicto (Sluzki, 1983), es decir, sus pautas de mantenimiento, que desarrollamos a continuación.

Proceso de mantenimiento del conflicto

La comprensión de las pautas de mantenimiento del conflicto se desarrolla a partir de la observación y la exploración del contexto interaccional que se produce en el presente. Este enfoque se basa en la premisa de que, independientemente de cuál haya sido su origen primero, los conflictos de cualquier tipo sólo pueden persistir si son mantenidos por pautas interaccionales actuales (Sluzki, 1983). Responde a una lógica sistémica/cibernetica, nos hace cuestionarnos acerca del cómo y se centra en la observación del aquí-y-ahora.

Los conflictos y su contexto son concebidos como piezas de una secuencia recursiva autoperpetuante de comportamientos. Se intenta visualizar los patrones colectivos de conducta de los que el conflicto forma parte. El porqué se relega a favor del cómo los comportamientos de los participantes contribuyen a la persistencia o mantenimiento del conflicto. El conflicto mismo es considerado como un eslabón en una secuencia sin fin de causalidad circular o recíproca. Se busca, entonces, disrumpir esos mecanismos secuenciales, bloqueando la aparición recurrente del conflicto. Esto puede resultar en la aparición de otro conflicto en el sistema, o bien en que ningún otro conflicto o problema reemplace al que fue bloqueado.

Esto implicaría que los conflictos y las pautas interactivas persistentes pueden perder su asociación con una eventual situación colectiva que los desencadenó y los ancló en su origen. Incluso permite suponer que muchos conflictos no tendrían un desencadenante u origen discernible, y que su existencia es el resultado de fenómenos fortuitos que llevó a que se anclaran progresivamente por la participación colectiva, en la medida en que las pautas de mantenimiento de los conflictos se convierten en principios organizativos del grupo, dan seguridad, introducen orden y predictibilidad, y marcan la identidad colectiva.

3.3.2. Modelo centrado en la estructura (enfoque estructural)

Enfatiza los aspectos jerárquicos en los grupos. Las reglas interaccionales son representadas a través de fronteras entre miembros, que pueden formar subsistemas. Con la realización de mapas del grupo, se esquematiza la existencia de fronteras demasiado rígidas, laxas, permeables, etc. La estructura de los grupos se percibe como un continuo entre la aglutinación y el desligamiento, según la intensidad de relación entre sus miembros. En los grupos aglutinados existe gran apoyo mutuo y el problema de un miembro del sistema afecta a todo el sistema, mientras que en los más desligados predomina la independencia (Haro, 1999).

3.3.3. Modelo que enfatiza la visión del mundo (Escuela de Milán)

Destaca que cada grupo tiene una particular visión de la realidad y del mundo (significados de conductas, interpretaciones) subyacente a sus patrones interaccionales y conflictos, los cuales deben evaluarse y comprenderse en profundidad antes de poder intervenir con el fin de mejorar las interacciones (Haro, 1999).

3.3.4. La perspectiva del ciclo vital familiar sobre el conflicto

Por otra parte, centrando este análisis en un grupo en particular, la familia (objeto de análisis e intervención de la teoría sistémica), vemos que, como cualquier sistema vivo, ésta presenta un proceso de desarrollo, atravesando una serie de etapas que implican cambios, adaptaciones y posibles conflictos ligados a las tensiones que plantea cada etapa. Estos cambios conllevan crisis de menor y mayor intensidad, puesto que al pasar de una etapa a otra las reglas del sistema cambian. Se habla de morfogénesis para designar esta aptitud del sistema familiar para evolucionar con el tiempo. Cuando aparecen interrupciones, conflictos, estancamientos, o excesivas dificultades para realizar estos cambios morfogenéticos, el sistema familiar llega a situaciones dolorosas para sus miembros. La tabla adjunta sintetiza los principales cambios que se producen en cada etapa (Haro, 1999), los cuales pueden ser fuente de conflicto tanto dentro como fuera del sistema familiar.

Monogénesis

Se habla de monogénesis para designar esta capacidad del sistema familiar de evolucionar con el tiempo.

Cambios en los estadios del ciclo vital

Estadio del ciclo vital	Cambios que pueden ser motivo de conflictos y tensiones
Joven adulto libre	Diferenciación respecto a la familia de origen. Desarrollo de relaciones íntimas con la pareja y en el trabajo.
Matrimonio (unión de dos familias)	Formación del sistema marital. Diferenciación de cada cual respecto a la familia de origen. Replanteamiento de las relaciones con la familia extensa y los amigos.
Nacimientos (familia con hijos pequeños)	Ajuste del sistema marital para dar espacio a los hijos y aceptación de los roles parentales. Adolescencia: cambio de relaciones padres-hijos para permitir la progresiva independencia del adolescente y sus entradas y salidas en el sistema. Refocalización en la vida marital madura y asuntos profesionales. Inicio de la preocupación por las generaciones mayores.
Emancipación (los hijos se van y la familia continúa)	Aceptación por parte de los padres de la separación de los hijos. Renegociación del sistema marital como una diáda. Inclusión en las relaciones de los yernos, nueras y nietos. Plantearse la inhabilitación o muerte de los padres.
Vejez (la familia en la vida tardía)	Aceptación del cambio de roles generacionales. Dar espacio en el sistema a la sabiduría y experiencia de los mayores. Mantener el funcionamiento e interés propio frente al declive fisiológico y plantearse la pérdida del cónyuge.

3.4. Conflicto y violencia en la psicología social de E. Fromm

Bajo la etiqueta de freudo-marxistas se reúnen las aportaciones de pensadores sociales como W. Reich, E. Fromm, T. Adorno y H. Marcuse, entre otros. Aunque con importantes diferencias entre sí, comparten el complejo desafío de desarrollar las implicancias psicosociales de la lectura conflictiva de la psique realizada por Freud, a la vez que los efectos psicológicos de las tesis de la dialéctica social planteadas por el joven Marx, desde una adscripción a la filosofía crítica. Todo ello los vinculó, en diversa forma, a la conformación de la conocida Escuela de Frankfurt y la gestación de la teoría crítica.

E. Fromm

La obra de E. Fromm se clasifica indistintamente bajo el concepto de psicología humanista y/o existencial o de psicología freudomarxista. Ello, como se verá, se debe a la amplitud y complejidad de sus fuentes teóricas.

De Freud tomaron principalmente su lectura conflictiva de los fenómenos psíquicos, e intentaron llevar más allá los planteamientos sugeridos por éste, con relación a que la gestación y constitución de la psicología humana implica conflictos de diverso tipo, que son proyectados e introyectados por la psique individual en la realidad natural y social. Estos conflictos provendrían de distintas fuentes:

- De la fantasía alucinatoria y la realidad, entre el principio del placer y el principio de realidad.
- De la tensión entre las fuerzas inconscientes y las fuerzas conscientes.
- De la coacción entre *yo*, el *ello* y el *superyo*.
- De la búsqueda de expresión de la pulsión de vida, *Eros*, y la pulsión de muerte, *Thanatos*.

Sin embargo, es necesario comprender las aportaciones de E. Fromm, no sólo por sus vertientes teóricas (en este caso el racionalismo kantiano, el existencialismo y humanismo marxista y el psicoanálisis), sino también en el contexto de la Segunda Guerra Mundial y la persecución judía. Y eso, porque Fromm, de manera similar a otros pensadores críticos de la época, se ve impelido a dar una explicación a la crueldad y magnitud de la violencia desplegada por el nazismo en ese conflicto bélico. El objeto final de esa explicación es poner a disposición de la humanidad unas orientaciones psicosociales que permitieran evitar que algo así pudiese volver a repetirse en el futuro.

En términos generales, Fromm plantea unas condiciones de la existencia humana que determinan unas necesidades psicosociales que son, por ende, comunes a toda la humanidad. El ser humano depende de la naturaleza en que ha surgido, pero requiere superarla para realizar su humanidad. Por tanto, la satisfacción o frustración de estas necesidades dependerá de la manera en que socialmente nos organicemos para realizar tal tarea. Para Fromm, existen básicamente dos tendencias o caminos para satisfacer estas necesidades: uno re-

gresivo y otro generativo. El primero se relacionará con diversas formas de agresión y violencia; el segundo, en cambio, con poder desarrollar un genuino amor a la vida.

"La posición que defendemos en esta obra es la de la fe racional en la capacidad del hombre para salvarse de lo que parece una red fatal de circunstancias, que él creó. Es la posición de quienes no son 'optimistas' ni 'pesimistas', sino radicales, extremistas que tienen una fe racional en la capacidad del hombre para evitar la catástrofe final. Este racionalismo humanista se dirige a las raíces y por lo tanto a las causas; quiere liberar al hombre de las ilusiones; postula que son necesarios cambios fundamentales no sólo en nuestra estructura económica y política, sino también en nuestros valores, en nuestro concepto de las metas del hombre y en nuestra conducta personal."

E. Fromm (1986). *Anatomía de la destructividad humana* (p. 430). México DF: Siglo Veintiuno Editores.

Inspirado en el mito bíblico, plantea que las condiciones de la existencia humana son las que se derivan de la situación originaria de la especie de haber "salido del paraíso", de la fusión con el mundo animal, a partir del hecho de la conciencia de sí, del bien y del mal, es decir, del inicio del libre albedrío.

Como plantea en 1955, en *The sane society*, el ser humano, a diferencia de los animales, no está completamente determinado por los instintos, es decir, no tiene un destino o un ser dados, sino que tiene la libertad y la responsabilidad de hacerse a sí mismo y de forjar su propio destino:

"No puede regresar al estado prehumano de armonía con la naturaleza; tiene que seguir desarrollando su razón hasta hacerse dueño de la naturaleza y de sí mismo."

E. Fromm (1989). *Psicoanálisis de la sociedad contemporánea* (p. 27). México DF: Fondo de Cultura Económica.

Esta condición determina no sólo la manera en que asumirá sus necesidades más básicas (animales, naturales), como de alimento, sexo y cobijo, sino la emergencia de necesidades psicosociales (propia mente humanas, sociales), que son (Fromm, 1989):

a) Relación. Sustraído de la unión primordial con la naturaleza, el ser humano debe hacer frente a esa situación estableciendo nuevos vínculos con el prójimo que reemplacen a los anteriormente regulados por el instinto.

b) Transcendencia. Requiere trascender su situación de criatura pasiva, hacia una de creador de sí mismo y del mundo que le rodea.

c) Arraigo. Separado de la naturaleza, separado al nacer de su madre, el ser humano necesita reemplazar las raíces naturales abandonadas y construir raíces humanas por su propio esfuerzo: "soy de aquí y aquí pertenezco."

d) Identidad. Necesidad de formarse un concepto de sí mismo, de poder sentir y decirse: "yo soy yo".

e) **Una estructura que oriente y vincule.** El ser humano necesita orientarse intelectualmente en el mundo natural y social, organizar y darle un sentido a los múltiples fenómenos que le circundan.

Para responder a cada una de ellas, debe afrontar la disyuntiva de hacerlo regresivamente (polo hacia la muerte) o generativamente (polo hacia la vida):

"Todo intento de retroceder es doloroso, y conduce inevitablemente al sufrimiento y a la enfermedad mental, a la muerte fisiológica o a la muerte mental (locura). Cada paso adelante también es temeroso y temible, hasta que se llega a cierto punto en que el miedo y la duda tienen proporciones menores."

E. Fromm (1989). *Psicoanálisis de la sociedad contemporánea* (p. 31). México DF: Fondo de Cultura Económica.

Y es que, como subraya posteriormente en *The anatomy of human destructiveness* (1974), en el intento por satisfacer estas necesidades el ser humano se enfrenta siempre a esta tensión entre hacerse cargo de esta libertad o huir de ella:

"Crea unidades sociales más grandes y eficientes dirigidas por jefes poderosos... y se espanta y vuelve sumiso. Logra cierta cantidad de libertad... y se asusta de ella. Aumenta su capacidad de producción material, pero en el proceso se hace voraz y egoísta, y esclavo de las cosas que crea. Cada nuevo estado de desequilibrio obliga al hombre a crear un equilibrio nuevo."

E. Fromm (1986). *Anatomía de la destructividad humana* (p. 230). México DF: Siglo Veintiuno Editores.

Así, el ser humano puede retraerse hacia el narcisismo, a través del poder, en **relaciones** de sometimiento (masoquistas) o de dominio (sádicas), o avanzar hacia relaciones de amor productivo, caracterizadas por la solicitud, la responsabilidad, el respeto y el conocimiento. Puede **trascender** a través de la destrucción, dando muerte a otras vidas, o a través de la creatividad y la creación de obras, de relaciones, y de su descendencia. Puede **arraigarse** mediante la fijación incestuosa a través de cultos idolátricos, a la nación, la raza o el Estado, o cimentar su raíces en la fraternidad universal. Fundar su **identidad** en el trabajo para forjar su individualidad, o a través de la regresiva conformidad gregaria. Finalmente, puede **darse un sentido** en el mundo a través de la búsqueda de la razón, o en la adscripción irracional a objetos idolátricos y a ideologías totalitarias.

Necesidades

Necesidad	Polo hacia la vida	Polo hacia la muerte
Relación	Relación	Narcisismo
Transcendencia	Creatividad	Destructividad
Arraigo	Fraternidad	Incesto
Identidad	Individualidad	Conformidad gregaria
Estructura que oriente y vincule	Razón	Irracionalidad

Según el polo al que tiendan las maneras, individuales y colectivas, de satisfacer estas necesidades, y el grado correlativo que logren de satisfacción sana o regresiva, y por tanto también de frustración, se determinará la salud o patología del carácter individual y social, respectivamente, así como la configuración de un síndrome de decadencia o de crecimiento (Fromm, 1966).

Síndrome de decadencia o de crecimiento

Síndrome de decadencia	Síndrome de crecimiento
Mueve al hombre a destruir por el placer de destruir y a odiar por el placer de odiar	Mueve a crear y a la trascendencia creativa
Amor a la muerte (necrofilia)	Amor a la vida (biofilia)
Narcisismo maligno	Amor al hombre
Fijación simbólicoincestuosa	Independencia

3.4.1. Agresión benigna y no benigna

Según Fromm (1966, 1986), las opciones regresivas propician un escenario de motivaciones inconscientes que conducen a que formas de violencia o agresión sanas se exacerbén hacia extremos insanos, y a la emergencia de formas patológicas de violencia, como vías de compensación.

Así, según las motivaciones inconscientes existentes en la base, distingue entre formas de agresión benigna y no benigna. Dentro de la agresión benigna se encuentran la pseudoagresión y la agresión defensiva.

Motivación inconsciente y pseudoagresión

Motivación inconsciente	Pseudoagresión
No intencional, por accidente.	Accidental
Se ejercita para ostentar destreza.	Por juego
Facilita el éxito de un objetivo, sin vacilación indebida, duda ni temor. Como la conducta sexual del macho en muchas especies.	Autoafirmadora

Por su parte, y como su nominación lo indica, la motivación de la **agresión defensiva** es el resguardo de la vida, la libertad, la dignidad, la propiedad. Tiene sus raíces en el miedo y/o en la frustración. Su finalidad es evitar el daño que amenaza y así sirve a la supervivencia.

Sin embargo, la capacidad humana de imaginar y de prever el futuro y, por tanto, su posibilidad de ser persuadido sobre la existencia de peligros inminentes o eventuales, plantea también la oportunidad de que esta forma de agresión benigna, biológicamente habilitada, pueda derivar hacia una violencia

reactiva exacerbada, caracterológica y socialmente condicionada. Así, aunque biológicamente habilitada, las formas que tome la agresión defensiva están condicionadas culturalmente.

Formas de agresión defensiva según la motivación inconsciente

Motivaciones inconscientes	Formas de agresión defensiva
Deseo biológico y condicionado culturalmente, es la condición del pleno desarrollo de la persona.	Libertad amenazada
Es una de las causas más importantes de agresión defensiva, puede ser personal o colectivo.	Narcisismo dañado
Ante la amenaza de que se lleven a cabo deseos y fantasías reprimidas.	Por resistencia
Por la obediencia debida a un superior	Conformista
Conseguir lo que es necesario o deseable. Problema con la acentuación social de la voracidad y el egoísmo. Su caso más grave es la guerra (rebelión indirecta contra la injusticia, desigualdad y aburrimiento que rigen los tiempos de paz).	Instrumental

Dentro de las formas patológicas de violencia, pueden distinguirse, según sus motivaciones inconscientes, las siguientes:

Motivaciones inconscientes	Violencia patológica
Tiene la función irracional de anular mágicamente el daño que ya se ha sufrido. Se da en grado inverso a la potencia del sujeto o grupo.	Vengativa
El desengaño en la vida produce un dolor insoportable que se ve paliado odiando la vida, a todos y a uno mismo.	Por ruptura de la fe
Sustituta de la actividad creadora en una persona impotente. Escapar al insoportable sentimiento de pasividad total por medio de la trascendencia por la destrucción. Se venga de la vida porque ésta se le niega.	Compensadora
Pasión por matar como manera de trascender la vida, por miedo de moverse hacia delante y ser plenamente humano. Autoafirmación por medio del derramamiento de sangre en el nivel más arcaico.	Sed de sangre arcaica
Sobreponerse al sufrimiento por la impotencia y el aislamiento por medio de un éxtasis o trance destructivo que le devuelva la unidad consigo mismo y con el entorno.	Destructividad de éxtasis y culto a la destructividad

Todas éstas pueden realizarse a través de diversas formas de sadismo (de infligir dolor al otro) y necrofilia (de generar un culto a la destrucción y la muerte).

3.4.2. La satisfacción de necesidades psicosociales como manera de reducir el conflicto y la violencia social

Si bien en la naturaleza humana existe un potencial biológicamente habilitado a la agresión como disposición para la defensa de los intereses vitales, la derivación de ésta a formas de violencia reactiva exacerbada o de violencia patológica se relaciona con las oportunidades que la sociedad brinda a los individuos para satisfacer sus necesidades psicosociales de manera sana o regresiva, y con las amenazas que el contexto social plantea a la satisfacción de dichas necesidades.

En este escenario, Fromm (1986) afirma que aunque no es posible cambiar su base biológica, sí se pueden reducir los factores realistas que la movilizan y que están anclados en prácticas sociales. Así, son importantes:

- El establecimiento de unas bases sociales que provean una vida digna para todos y hagan la dominación de un grupo por otro imposible o no interesante, mediante un sistema diferente de producción, propiedad y consumo.
- La formación de un pensamiento crítico independiente.
- La eliminación de la miseria, monotonía, embotamiento y la impotencia existentes en grandes sectores de la población, aumentando la participación activa y la responsabilidad social, laboral y política.

Como ya planteaba en 1964, en *The heart of man*, en una frase que señala la opción social que nos puede encaminar hacia el amor a la vida o a la violencia social:

"El amor a la vida se desarrollará más en una sociedad en que haya: *seguridad* en el sentido de que no están amenazadas las condiciones materiales básicas para una vida digna; *justicia* en el sentido de que nadie puede ser un fin para los propósitos de otro; y *libertad* en el sentido de que todo individuo tiene la posibilidad de ser un miembro activo y responsable de la sociedad."

E. Fromm (1966). *El corazón del hombre. Su potencia para el bien y el mal* (p. 55). México DF: Fondo de Cultura Económica.

De esta manera, la obra de Fromm no sólo tiene un valor explicativo de las causas o fuentes de la violencia social y personal, y en tal sentido, de los conflictos que cursen con violencia, sino que propone un modelo de análisis psicosocial orientado a la promoción de una sociedad sana, que pueda prescindir de la violencia como modo de resolver sus necesidades y diferencias.

3.5. Poder, resistencia e ideología en la psicología social de I. Martín-Baró

3.5.1. Valor y vigencia de su aportación

Reservamos un apartado especial en este módulo a las aportaciones de este pensador social por varios motivos fundamentales. Entre ellos, su comprensión de que la psicología social debe atender al estudio de su objeto, "lo psicosocial", a las condiciones sociales e históricas en que éste emerge, se sitúa y se mantiene.

En el contexto de las sociedades sometidas a proyectos capitalistas, como las latinoamericanas, estas condiciones son las relaciones de dominio y explotación propias de las luchas de clase y sus conflictos de intereses. Así, los diversos fenómenos que ocupan a la psicología social, como son las actitudes, la influencia y la conformidad social, la identidad y las relaciones intergrupales, por mencionar algunos, solamente deben y pueden ser comprendidos con referencia a las condiciones concretas en que este conflicto, la lucha de clases, se desarrolla en una sociedad históricamente situada.

Esto le llevó a plantear y a convocar a diversos pensadores sociales en el desarrollo de una psicología social para Latinoamérica, proyecto al que contribuyó de manera particular con sus acuciosos y críticos estudios de psicología social en El Salvador, en el contexto de la dominación, el intervencionismo estadounidense y la guerra.

De esa forma, llegó a importantes conclusiones respecto a la relación entre conflictos sociales estructurales, como la lucha de clases, y las diversas formas de violencia social y de guerra en El Salvador de los años setenta y ochenta.

Psicología social del conflicto

Pensemos que en un contexto mundial donde el capitalismo de consumo se impone como la ideología de organización social, y donde la guerra amenaza con ser la realidad de las relaciones internacionales de las siguientes décadas, sus planteamientos recobran una actualidad ineludible para una psicología social del conflicto.

3.5.2. La crítica a la psicología social imperante

La psicología social desarrollada por Martín-Baró surge en relación con una doble crítica al quehacer de la disciplina. Por un lado, critica la pretensión de un enfoque genérico, esto es, no situado y válido para todas las sociedades; para el autor, esto se tradujo en que:

"[...] la psicología social se limitara a estudiar lo que el sistema le pedía y como el sistema se lo pedía, reduciéndose a un servilismo social incapaz de cuestionar a ese mismo sistema, tanto por el ámbito en que se movía como por los instrumentos que había elegido. Se estudiaba la sumisión y el conformismo, no la independencia y la rebeldía."

I. Martín-Baró (1995). *Acción e ideología. Psicología social desde Centroamérica* (p. 44). El Salvador: UCA Editores.

De esta manera, abogó por una psicología social situada social e históricamente, y por generar sus teorías e investigaciones tomando una posición sobre ese contexto.

Por otro lado, cuestiona el compromiso ingenuo con una concepción de la realidad social como una unidad armoniosa, en la que los individuos se distribuyen según una serie de características y a la que se adaptan o no, en diversos grados. Para él, la realidad social de las sociedades capitalistas es la de la lucha de clases, donde una clase produce, mantiene y conserva una relación de dominio y explotación respecto a otras, y el "orden o armonía" social enmascara y expresa la imposición de los intereses de esa clase dominante, a través de las diversas formas de relación social, a las demás clases sociales.

3.5.3. La lucha de clases como contexto de la psicología social latinoamericana

Para Martín-Baró (1995), la condición social más importante es la que separa a quienes se apropian de los medios fundamentales de los que depende la satisfacción de las necesidades sociales, de quienes no poseen más que su inteligencia y manos para subsistir: es decir, a la burguesía del proletariado. Esta situación de intereses antagónicos moldearía la totalidad de la organización social.

"Esta división en clases sociales es de tal profundidad que influye en todas las relaciones humanas que se producen en el seno de la sociedad. En este sentido se afirma que las relaciones determinadas por la diferenciación en clases sociales son relaciones estructurales, ya que tienen la fuerza de estructurar los esquemas fundamentales de la convivencia humana."

I. Martín-Baró (1995). *Acción e ideología. Psicología social desde Centroamérica* (p. 76). El Salvador: UCA Editores.

Sin embargo, el análisis psicosocial se ha centrado, habitualmente, en dos estructuras sociales: las relaciones primarias, que son los vínculos humanos que se producen en los grupos primarios, como la familia, y que tienen consecuencias personalizantes; y las relaciones funcionales, que son los vínculos que se producen por la división laboral de la población y que dan lugar a grupos funcionales. Las unidades de análisis propuestas han sido las actitudes cuando el análisis se centra en la persona; los roles o papeles, cuando se centra en la acción; y las normas, si se centra en los sistemas.

Por ello, desde su perspectiva, es fundamental incluir las relaciones estructurales, que son los vínculos humanos que se producen por la división de la población en clases sociales, en razón de los modos de producción y de apropiación de esos modos y sus beneficios. Las unidades psicosociales de tal análisis serían la conciencia de clase, la psicología de clase y el concepto de necesidad. Y más aún si se considera que las relaciones primarias y funcionales se dan en el seno de las relaciones de clase.

3.5.4. Conflicto estructural y psiquismo humano

De acuerdo con los planteamientos del autor, la forma de comprender el efecto de esta determinación de clases en el psiquismo humano es mediante el enfoque dialéctico: entender el psiquismo humano a partir de las relaciones sociales concretas en que éste se configura, y entender estas relaciones como la manera en que la dialéctica de clases se concreta en una sociedad determinada.

En lo que respecta a la persona, la determinación clasista opera a través del proceso de la socialización, proceso psicosocial bastante más complejo que una interiorización de normas y valores, y que abarca tres aspectos:

- a) La determinación objetiva del contexto de la persona: en grupos sociales primarios (como la familia) y funcionales (como el oficio y la profesión) en una sociedad concreta, con unas posibilidades materiales y sociales bien definidas (la clase social).
- b) La formación histórica de las necesidades de la persona, según las actividades propiciadas, mantenidas y exigidas por las relaciones sociales de las que forma parte, las cuales se reflejan en un determinado estilo de vida.
- c) La transmisión de un marco de referencia ideológico de normas y valores, asumidas psicológicamente como actitudes ante las diversas realidades sociales.

Mediante este proceso complejo se genera lo que Martín-Baró (1995) llama la psicología de clase, que "consiste en aquellas formas de pensar, sentir, querer y actuar propias de los individuos que pertenecen a las diversas clases sociales históricas" (p. 101).

Lo interesante de este planteamiento es que, como producto socio-histórico de las relaciones empíricas en que se gesta, la psicología de clase puede o no representar los intereses de la clase a la que objetivamente pertenece. Es decir, la psicología de clase de una persona o grupo puede mostrar contradicciones entre los intereses que ocupan su conciencia y los intereses objetivos de su clase social. El hecho de que dicha psicología no exprese los intereses de la clase a la que objetivamente se pertenece, sino que, por ejemplo, se apropie de determinadas necesidades o aspiraciones que en realidad responden a los intereses de la clase dominante constituye un estado de alineación social.

Así, es posible que en un momento dado la psicología de clase de un grupo de trabajadores abrace prejuicios, actitudes discriminatorias y causas que representan más bien los intereses o necesidades de la clase dominante. Tal es el caso de cientos de guerras que en nombre de la patria, la nación y/o de valores como la libertad o la justicia demandan el apoyo de la violencia bélica, como lo es el de la violencia social del prejuicio y la discriminación hacia etnias o pueblos enteros; enfrentamientos que han tenido, de manera más o

menos encubierta, su mayor justificación en intereses económicos de las clases dominantes. Por el contrario, la correspondencia entre la psicología de clase y unos intereses propios de la clase de la que se forma parte determina una conciencia de clase.

"Sólo la conciencia de clase, que es a la vez un saber práctico y reflejo, expresa y operativiza los intereses de cada clase social."

I. Martín-Baró (1995). *Acción e ideología. Psicología social desde Centroamérica* (p. 111). El Salvador: UCA Editores.

3.5.5. Finalidad y objeto de estudio de la psicología social en una sociedad estructuralmente conflictuada

En este escenario de opresión social, en que una clase domina a otras manipulando e imponiendo sus propios intereses en aras a su explotación, el autor propone que la psicología social:

"Debe buscar como objetivo posibilitar la libertad social e individual... se pretende que el sujeto tome conciencia de esos determinismos y pueda asumirlos (aceptándolos o rechazándolos) mediante una praxis consecuente."

I. Martín-Baró (1995). *Acción e ideología. Psicología social desde Centroamérica* (p. 48). El Salvador: UCA Editores.

De este modo, resultaría imprescindible el estudio de los fenómenos psicosociales en su dimensión de acción ideológica.

"Se puede definir la psicología social como el estudio de la acción en cuanto ideológica, entendiendo por ideológica aquellos esquemas cognoscitivos y valorativos producidos por los intereses objetivos de la clase dominante en una sociedad determinada, e impuestos a las personas que los asumen como propios."

I. Martín-Baró (1995). *Acción e ideología. Psicología social desde Centroamérica* (p. 50). El Salvador: UCA Editores.

Esto implica un doble proceso de desenmascarar los procesos a través de los cuales se produce y mantiene la alineación social, y facilitar la consecución de la conciencia de clase.

"A la psicología social corresponde desenmascarar los vínculos que ligan a los actores sociales a los intereses de clase, poner de manifiesto las mediaciones a través de las cuales las necesidades de una clase social concreta se vuelven imperativos interiorizados por las personas, desarticular el entramado de fuerzas objetivadas en un orden social que manipula a los sujetos mediante mecanismos de falsa conciencia."

I. Martín-Baró (1995). *Acción e ideología. Psicología social desde Centroamérica* (p. 48). El Salvador: UCA Editores.

Ello se vincula directamente con la raíz misma de los procesos de formación de la psicología de clase.

"En este punto es esencial un análisis psicosocial que muestre el carácter ideológico de la psicología de clase, es decir, que examine en qué medida la psicología de clase de una determinada persona o grupo expresa la realidad o intereses de su propia clase social o está mediatizada a los intereses de otra clase (la dominante), con todas las contradicciones que ello puede entrañar en la vida de esa persona o grupo."

I. Martín-Baró (1995). *Acción e ideología. Psicología social desde Centroamérica* (p. 102). El Salvador: UCA Editores.

Así, podríamos decir que el análisis psicosocial persigue señalar qué elementos de lucha de clases hay en cada fenómeno psicosocial y qué aspectos psicosociales hay implicados en los diversos medios que la lucha de clases utiliza.

Como el autor plantea en *Sistemas, grupos y poder* (1984), los fenómenos psicosociales como la socialización, los procesos de individuación y la formación de una identidad son inseparables de las lógicas de enfrentamiento de intereses, de ascenso y descenso, inclusión y exclusión que imponen estas sociedades.

3.5.6. El valor de los conflictos sociales

Martín-Baró señala que en los períodos de relativa estabilidad social, la psicología de clase de las clases dominadas suele confundir sus intereses con los de las clases dominantes.

Capitalismo de consumo

Eso se puede observar actualmente en el capitalismo de consumo de algunas sociedades latinoamericanas, en el que las aspiraciones hacia una mejor calidad de vida de las clases bajas y especialmente en las clases medias, es entendida como un mayor acceso a bienes y se traduce en altísimos niveles de endeudamiento (que en términos relativos, superan con creces a los de las clases dominantes).

A su vez, en la idea de la "meritocracia", estos intereses traducidos en consumo son asumidos y asociados a grupos primarios (la familia de donde vengo o la que deseo tener) y/o funcionales (el estándar de vida que un abogado, un ingeniero o un médico deben o merecen tener), donde el componente subyacente de los intereses de clase queda desperfilado.

En cambio, en los períodos de crisis o conflicto social estas confusiones o contradicciones son evidenciadas.

"Por el contrario, en momentos de crisis, cuando un determinado orden social entra en cuestión o se desmorona, las personas y grupos tienden a percibir con más claridad los intereses objetivos de su clase social, con lo que psicología y conciencia de clase tienden a confluir."

I. Martín-Baró (1995). *Acción e ideología. Psicología social desde Centroamérica* (p. 102). El Salvador: UCA Editores.

Al mismo tiempo, muchas veces esta puesta en evidencia a través de los conflictos y cambios sociales es la manera como la conciencia de clase puede ampliarse.

"Hay momentos en que la conciencia social sólo puede progresar mediante alguna forma de cambio social, lo que supone algún tipo de transformación del propio grupo. En este sentido, una crisis social abre una brecha en la estructura ideológica dominante por donde puede avanzar la conciencia de clase de los grupos oprimidos."

I. Martín-Baró (1995). *Acción e ideología. Psicología social desde Centroamérica* (p. 106). El Salvador: UCA Editores.

En el caso de sus estudios en El Salvador, el espectáculo del sufrimiento de los movimientos insurgentes víctimas de la guerra sucia contribuyó a evidenciar una comunión del pueblo salvadoreño y una conciencia de clase o grupo dominado.

Afganistán e Iraq

Algo similar puede decirse, por ejemplo, respecto de las recientes guerras impulsadas por Estados Unidos en países como Afganistán e Iraq. En buena parte, el espectáculo brindado al mundo ha evidenciado en muchos casos que se trata de una cuestión de intereses de grupos económicos y de una nación que desea sostenerse como primera potencia mundial, por encima de los de otras naciones, de países más débiles y especialmente, por encima de los intereses de la amplia población mundial, generando de alguna manera una crítica al orden actual de las relaciones internacionales y en el interior de las naciones, que se encuentra supeditado a los intereses económicos de grupo transnacionales.

3.5.7. Conflicto estructural, violencia estructural y violencia

Como hemos señalado, para Martín-Baró (1995) es necesario remitirse al contexto social en todo análisis psicosocial, pero quizás más importante aún en el caso de la violencia, a fin de comprender el sentido de su justificación y determinar su carácter.

Todo ordenamiento social es el producto del balance de fuerzas sociales. En El Salvador, como en otras naciones latinoamericanas, este orden es el producto del dominio de una minoría capitalista sobre una gran masa popular y refleja en sus articulaciones, como es de esperar, los intereses de esa minoría.

Esta violencia dominadora institucionalizada de unos pocos sobre muchos ha sido denominada *violencia estructural*. Ésta no se limita a una situación objetiva de distribución desigual de recursos o de explotación de esa minoría capitalista sobre la mayoría trabajadora, sino que supone además un ordenamiento de esa desigualdad opresiva mediante:

- a) Una legislación que ampara los mecanismos de distribución desigual de la riqueza social y establece una fuerza coactiva para hacerlos respetar.
- b) El control de las instituciones sociales, que permite a la clase dominante imponer los objetivos y hasta un estilo de vida como ideal a la sociedad entera (elementos que se refuerzan).

De este modo, es una forma de violencia que está presente en el orden social, y no constituye, por lo tanto, una violencia de individuos ni de grupos, sino que de la sociedad en su totalidad. Mientras ese ordenamiento no entre en

crisis, se impone con naturalidad. Pero los múltiples movimientos de protesta pacífica que han existido en la historia dan fe de su existencia y la han puesto en evidencia, al ser objeto de la violencia represiva del sistema una y otra vez.

De esta manera, la existencia de un orden social clasista hace ambigua la definición de lo que es la violencia, ya que un orden comprometido de esa manera con los intereses de una minoría dominante:

"[...] define como violentas no aquellas fuerzas aplicadas desde las propias instituciones del orden social para su propia conservación y reproducción, sino aquellas otras –y sólo ellas– que se ejercen con el fin de alterar o cambiar las estructuras sociales."

I. Martín-Baró (1995). *Acción e ideología. Psicología social desde Centroamérica* (p. 406). El Salvador: UCA Editores.

Esta definición institucional de violencia se erige como un mecanismo ideológico a través del cual el dominador justifica y reserva para sí aquello que condena en el dominado.

Es el caso actual, en que se reserva la palabra *terrorismo* exclusivamente para designar las acciones de violencia (y frecuentemente, un gran número de acciones no violentas "asociadas" a ellas) de grupos insurgentes y rebeldes, en conflicto con algún orden establecido, pero no se emplea ese vocablo en su sentido originario: una manera más o menos sistemática de dominar por el terror, en cuyo caso se aplicaría con más propiedad a una serie de acciones de Estado sobre estos movimientos, e indirectamente, a través de los medios de comunicación de masas, de la población en general.

Por tanto, de este análisis cabe extraer dos prevenciones:

- Cualquier forma de violencia o de agresión debe ser interpretada en el marco de la violencia estructural en que surge.
- La violencia de los dominados no es una violencia originaria, sino derivada y relativa a su situación de oprimidos.

3.5.8. La guerra paralela como resolución de conflicto en El Salvador

Como sabemos, en las sociedades latinoamericanas el uso de la fuerza militar como un recurso para la resolución de conflictos sociales y como vía de conservación del poder por parte de las clases dominantes tiene una larga historia y, en relación con diversos pactos con clases dominantes de distintos países del primer mundo, ha redundando en cierta alternancia de regímenes coloniales, neocoloniales, democráticos y militares.

El Salvador

En El Salvador, lejos de ser una excepción, desde mediados de los años setenta y durante la década de los ochenta, se produjo una compleja e intensa situación relacionada con el uso de la fuerza con fines represivos y de insurrección, clara expresión de un conflicto de clases en la base.

Como también sabemos, todo orden social contempla el uso de la fuerza militar para la resolución de determinados conflictos internos o externos. Pero ese uso debe acogerse a las normas legales o construidas como legítimas por dicho orden. Es decir, debe seguir las reglas que le son fijadas desde ahí y ser capaz de dar cuenta o responder a ellas.

En el caso del El Salvador, las clases conservadoras, además del uso de la fuerza militar legal a través de las fuerzas armadas de ese país en contra de los grupos de insurgencia, se vieron implicadas –de manera muy cruda entre los años 1980 y 1983– en lo que se llamó la "guerra paralela" o "guerra sucia" (Martín-Baró, 1990). Es decir, a través de una guerra, pero fuera de sus márgenes de legalidad y mediante acciones militares no reconocidas por las fuerzas armadas legales (como las de los Escuadrones de la Muerte y el Ejército Secreto Anticomunista), se intentó en esos años la eliminación rápida y brutal de los grupos insurgentes, de la resistencia ciudadana y de sus líderes.

La presión internacional por la masiva violación de los derechos humanos que esas acciones produjeron indujo al país, a partir del año 1984, a entrar en un proceso de democratización y de resolución de democrática del conflicto social.

No obstante, como señala Martín-Baró (1990), este proceso no suspendió el estado de "guerra paralela" en el país, ni el uso de la fuerza como vía de resolución del conflicto social por parte de las clases dominantes; solamente minimizó su componente de "guerra sucia" y abrió paso a una etapa más masiva de "guerra psicológica":

"[...] ya que esta modalidad de guerra paralela permite lograr los mismos objetivos y produce similares consecuencias psicosociales en la población, pero logra salvaguardar la imagen de la democracia formal."

I. Martín-Baró (1995). *Psicología social de la guerra* (p. 161). El Salvador: UCA Editores Centroamérica.

En este nuevo escenario donde la democracia se convierte en un instrumento para la legitimación de la guerra, la guerra psicológica es la forma democratizada de hacer la guerra paralela a los movimientos revolucionarios y a sus simpatizantes. El objetivo de la guerra psicológica no es responder a las necesidades insatisfechas de la población, que se encuentran en la base del conflicto estructural, sino ganar su aceptación del orden actual y evitar su apoyo o simpatía hacia el enemigo bélico.

Algunos de sus recursos psicosociales son:

1) Extender un sentimiento de inseguridad en la población, combinando fuertes operativos militares y ocasionales ejecuciones públicas, y muestras de apoyo condicionado a la población; lo que se conoce como *represión manipuladora*.

2) Hacer sentir solas y aisladas a las personas y grupos que pueden representar un apoyo potencial para el movimiento revolucionario, mediante un hostigamiento selectivo, sistemático y permanente hacia líderes de organizaciones afines al movimiento, acompañados de campañas para arruinar su imagen pública.

3) Reemplazar la realidad cotidiana por una realidad desde el poder establecido mediante el uso de los medios de comunicación de masas, donde la lucha revolucionaria se presenta como algo absurdo, recreándose a la par una realidad con tintes fuertes de "irrealidad": atentados incomprensibles, desapariciones de civiles y rumores de sus vinculaciones a movimientos armados, etc.

4) Invertir la realidad a través del discurso, refiriéndose sistemáticamente a unos hechos con el nombre de otros, por ejemplo, invadir y dominar pueden ser llamados liberar, prestar ayuda al necesitado, o velar por el resguardo de los derechos ciudadanos se puede denominar *traición a la patria*. Incluso se puede llegar a hacer alusión a un asesinato como un *hecho heroico y encomiable*.

Las consecuencias psicosociales de la guerra paralela, tanto sucia como psicológica, son variadas. Entre ellas, cabe destacar las siguientes:

- Anulación y eliminación física y psicológica de las víctimas directas.
- Traumatismos físicos y psicológicos, e incremento de enfermedades psicosomáticas.
- El bloqueo del desarrollo de una identidad personal con opciones políticas, es decir, despolitización del ciudadano: ceder ante la agresión totalitaria representa una fuerte frustración existencial y autodevaluación, pero resistir a ella supone arriesgar la propia vida y la de seres queridos.
- El conflicto ético-político al que se enfrentan las personas, que han de elegir entre ser consecuentes a sus principios y arriesgar vidas de terceros (familiares, compañeros, colegas), termina con la huida del país de muchos.
- Devaluación de la lucha por la justicia y el desprestigio moral de quienes abrazan causas reivindicatorias y colectivas.

3.5.9. Lineamientos para el análisis de los conflictos sociales

De lo revisado se desprende que los conflictos sociales no pueden comprenderse al margen de este conflicto estructural más profundo y omnipresente, sino más bien como parte de este conflicto de poder. De esta forma, un estudio psicosocial del conflicto social debe acusar las dinámicas de dominación

y de resistencia de la lucha de clases concreta que se emplazan en él y de las que forma parte, a la vez que identificar las diversas estrategias psicosociales de ambas y sus efectos.

También se deduce que los conflictos sociales dejan entrever las fisuras en el orden social establecido y que, como tales, pueden ser una ocasión especial para el análisis psicosocial y para la conciencia de clase.

En una sociedad clasista es probable que el orden establecido no contemple vías de resolución pacífica a conflictos sociales que supongan un cuestionamiento de las bases de ese orden. En ese escenario aparecen las formas "paralelas" de guerra desde los sectores dominantes, y las diversas formas de insurgencia, civil y armada, desde las clases dominadas. Asimismo, los hechos de violencia deben ser interpretados desde la forma que cobra la violencia estructural imperante.

De este modo, al analizar los grupos y causas de los actores involucrados en un conflicto social, es necesario atender al alcance y pertenencia de clase de los intereses en juego, así como de las soluciones barajadas como posibles.

3.6. Conflicto por medio del construccionismo social y la psicología social discursiva

3.6.1. Orientarse al carácter problemático y conflictivo de la construcción de la realidad

Lo primero que habría que señalar es que el construccionismo social es un movimiento amplio que ha emergido desde diversos márgenes de diversas disciplinas sociales, y sobre todo desde la psicología social, y que ha dado lugar también a variados desarrollos (Ibáñez, 1990). Aquí seguiremos, y aún de manera parcial, sólo uno de ellos: el que lo vincula a una psicología social discursiva y al análisis (psicosocial) del discurso. Además, nos mantendremos concentrados en las aportaciones más cercanas a una comprensión psicosocial construccionista y discursiva sobre los conflictos sociales.

El construccionismo social se distingue por una crítica a los paradigmas positivista y neopositivista, su realismo y sus pretensiones de objetividad en el conocimiento, y particularmente, hacia las formas individualistas y mentalistas de la psicología social herederas de esta matriz paradigmática: la psicología social conductual y cognitiva (Gergen, 1996).

Para el construccionismo, como su denominación indica, la realidad se construye en y a través de la interacción social. Como lo señala nítidamente K. Gergen, uno de sus principales impulsores:

"La construcción del mundo tiene lugar no dentro de la mente del observador, sino en las formas de relación."

K. Gergen (1996). *Realidades y relaciones* (p. 296). Barcelona: Paidós.

Ahora bien, si la realidad es construida como tal en y mediante formas de relación social, es decir, si es relativa a estas formas sociales de construcción, la realidad *está* en continua construcción. Por eso, intrigan al construccionismo primeramente aquellas realidades que aparecen socialmente como dadas, inmutables o evidentes en sí mismas, así como los procesos sociales mediante los cuales esas realidades se constituyen como tales:

"En el pensamiento reflexivo sobre nuestra propia naturaleza y la del mundo en que vivimos, podemos o bien considerar que su tema fundamental es lo invariable y considerar problemático el cambio, o bien que el flujo y la actividad son lo primario y juzgar problemática la conquista de la estabilidad. En tanto casi todos los enfoques anteriores de la psicología y las demás ciencias sociales adoptaron la primera de estas dos posturas, el construccionismo social asume la segunda."

J. Shotter (2001). *Realidades conversacionales. La construcción de la vida a través del lenguaje* (p. 265). Buenos Aires: Amorrortu.

Pero no interesa pensar desde la estabilidad hacia la estabilidad, sino comprender justamente la naturaleza problemática, y en ocasiones conflictiva, de esa estabilidad que es conquistada, producida y reproducida desde los márgenes de la estabilidad.

3.6.2. Las realidades son construidas mediante prácticas discursivas

En este marco, uno de los primeros objetos de estudio empírico del construccionismo social lo han constituido centros de prácticas sociales que contribuyen a la estabilización de la realidad, como lo han sido los desarrollos científicos amparados en paradigmas positivistas o neopositivistas, principalmente (ver por ejemplo, Potter, 1997).

Dentro de las múltiples formas de relaciones sociales en y mediante las cuales la realidad es construida, los construccionistas han atribuido una especial importancia y, en consecuencia, han dado una particular atención al uso del lenguaje y al lenguaje como práctica social. Es lo que, con algunos matices que no vamos a distinguir aquí, Gergen (1996) llama **prácticas discursivas**, Shotter (2001) **actividad comunicativa humana**, Potter y Wetherell (1999) **repertorios interpretativos** y Parker (1992), **discursos o dinámicas discursivas**.

Lo que todas esas denominaciones reúnen es un interés por el lenguaje no como representador de la realidad, sino como:

- Formador, modelador o constructor de ésta.
- Actividad social a través de la cual se hacen cosas (se describe, se persuade, se solicita, se promete, ordena, etc.).
- Práctica social que sigue, produce y reproduce unas determinadas reglas de uso y de relación social.
- Actividad social que construye su sentido en el contexto y oportunidad de su uso.

Las implicancias de esta aproximación se irán explicitando en el transcurso de este apartado.

3.6.3. Las prácticas discursivas se emplazan y emplazan un debate ideológico

En este escenario, los construccionistas han subrayado que no es igual estabilizar una versión de la realidad como *la realidad*, en vez de otra, como no es lo mismo ofrecer una mano o retirarla, ni lo es renunciar a tal pretensión en pos de un pluralismo o relativismo, ya que las distintas versiones de la realidad construyen también distintas realidades, que tienen diferentes efectos sociales. Por otro lado, estabilizar una realidad permite también estabilizar un determinado orden social y no otro, con sus respectivas implicancias para los diversos miembros de una sociedad.

Ejemplo del conflicto de los Estados Unidos con Afganistán

Pensad, por ejemplo, en algunas de las versiones que tendieron a estabilizarse sobre el conflicto de Estados Unidos con Afganistán. Por ejemplo, el hecho de que fuera calificado como una guerra. Ya la definición de ese conflicto como tal denotaba cierta reciprocidad bélica: la acción de ataque de Estados Unidos se situó como respuesta a un ataque previo (lo acontecido en las torres gemelas), lo que lo habilitaba a proceder militarmente como en un estado de guerra, con todas sus prerrogativas, contra un enemigo con poder de fuego (el Gobierno afgano, presuntamente coludido con el movimiento militarizado que habría atentado contra las torres). El Gobierno afgano, por su parte, desmintió toda relación con lo acaecido en las torres gemelas y con el movimiento al que se le adjudicaba. Desde esta versión, por tanto, la "guerra" fue más bien una "invasión", y más aún, si se piensa en el escaso poder bélico de Afganistán respecto a Estados Unidos.

Si os fijáis, definir la situación de una u otra forma tiene efectos sociales distintos para los grupos implicados. La "guerra" habilitó al Gobierno estadounidense ante la comunidad internacional y ante sus ciudadanos para realizar una intervención militar en Afganistán. La "invasión" hubiese convocado un respaldo internacional hacia el pueblo afgano. Y como sabéis, hasta este momento, fue la primera versión la que quedó estabilizada como realidad respecto de esta última.

Como en este caso, las versiones o discursos de la realidad, que son producidos y reproducidos a través de prácticas o dinámicas discursivas concretas, es decir, en la acción comunicativa humana, poseen un compromiso ideológico, es decir, generan y participan de un ordenamiento de lo real que implica pautas de dominación y de poder (Billig, 1991).

Así, las prácticas discursivas y las versiones de lo real en las que se insertan, en apoyo o réplica, en la configuración de un sentido común de la vida cotidiana, constituyen una ideología vivida (Billig y otros, 1988), es decir, una manera de hablar, de actuar, de percibir, de pensar y de evaluar, constitutiva de una forma de relaciones sociales que privilegian a unos grupos por encima de otros. Esto con independencia del asidero explícito o no de los participantes, a una ideología intelectual o teórica acerca de la naturaleza de la realidad diaria.

Sin embargo, en el mundo occidental contemporáneo, se ha homogenizado para Billig y otros (1988) una ideología particular que es producida y reproducida de manera vivida e intelectual, con pretensiones totalitarias y que se compone de la ecuación entre individualismo y capitalismo.

Pensad por ejemplo, lo natural y necesario que parece evaluar los costes o beneficios de un conflicto y su contraparte, asumir un proceso de negociación, para un plan de acciones. Costes y beneficios que, en gran variedad de conflictos, suelen ser medidos en términos individualistas y monetarios.

Esta dimensión o condición ideológica del lenguaje es lo que Shotter (1989, en Crespo, 1991) denomina *texto*, que son recursos desarrollados culturalmente, con propiedades y efectos morales, en cuya lógica interna estamos atrapados. Para este autor, en nuestra cultura el texto dominante sería el individualismo posesivo, que implica una concepción mercantil y liberal de las relaciones sociales y una consideración individualista de las personas, en donde éstas poseen todas sus características psicológicas dentro de sí, sin adeudar nada a la sociedad.

También en un nivel micro, cuando interactuamos e intercambiamos opiniones acerca de la naturaleza de acontecimientos personales o sociales, en una conversación cotidiana, estén inscritas nuestras prácticas en el sentido común dominante o resistiendo en algún aspecto a él, estamos preocupados de zanjar una versión de los hechos, porque sabemos bien que ésta tendrá unos efectos mediatos o inmediatos en nuestro entorno, o porque el mero hecho de hacer prevalecer nuestra opinión, de generar un acuerdo o de ceder ante la argumentación contraria incidirá sobre aspectos como nuestro prestigio, credibilidad y aceptación social, entre otros. Es decir, a la par que debatimos o negociamos versiones de la realidad, debatimos o negociamos nuestra participación, relación y poder social.

De ahí el carácter ideológico, argumentativo (retórico), relacional y constructorista de todas nuestras prácticas discursivas:

"Para los construccionistas, los conceptos con los que se denominan tanto el mundo como la mente son constitutivos de las prácticas discursivas, están integrados en el lenguaje y, por consiguiente, están socialmente impugnados y sujetos a negociación."

K. Gergen (1996). *Realidades y relaciones* (p. 94). Barcelona: Paidós.

3.6.4. La resistencia a las ideologías hegemónicas: "destapar" el conflicto y promover el debate social

En este contexto de ideologías totalitarias y hegemónicas, que implican todo el quehacer social y nuestras interacciones comunicativas en una determinada estabilización de lo real, con efectos sociales discriminatorios, llámese esta ideología vivida individualista e ideología *intelectual capitalista* o *texto individualista posesivo*, el construccionismo ha comprometido su labor en la resistencia, aunando un interés por la comprensión de los procesos psicosociales y por la emancipación (Ibáñez, 1990).

Es lo que se sigue de uno de los propósitos que desde sus inicios han inspirado los trabajos de Gergen, como es la elaboración de **teorías generativas**, es decir, teorías que promueven:

"[...] la capacidad de cuestionar las asunciones dominantes de la cultura, de plantear cuestiones fundamentales en relación con la vida social contemporánea, de propiciar la reconsideración de aquello que se da por evidente y generar de esta forma nuevas alternativas para la acción social."

K. Gergen (1982). Toward transformation in social knowledge (p. 109). En Ibáñez (1990). *Aproximaciones a la psicología social* (p. 230). Barcelona: Sendai.

En tal sentido, buena parte del trabajo de los socioconstruccionistas se ha centrado en investigar y señalar lo que hay de construido, y por tanto, de relativo, en determinadas prácticas sociales discursivas, y en la misma medida de ideológico, en realidades que han sido naturalizadas y que aparecen socialmente como dadas.

Es el caso de trabajos que han mostrado cómo, por ejemplo, la naturalización de las diferencias de género o de raza, las más de las veces amparada en un discurso científico, ha sido un instrumento para la discriminación social de la mujer y de minorías étnicas, respectivamente. O que atendiendo a la importancia dada al recurso del discurso científico en la estabilización de órdenes sociales que resultan en la dominación y discriminación de unos grupos por encima de otros, el desarrollo de investigaciones que se han concentrado en mostrar las formas en que los "descubrimientos" científicos son construidos y los compromisos ideológicos que los conocimientos así producidos mantienen (Latour, 2001; Potter, 1997; y particularmente sobre una psicología de la cognición: Condor y Antaki, 2000; Edwards, 1997; Gergen, 1996). Y asimismo, de otros procesos sociales que emulan o se acogen a las formulaciones de la ciencia positivista para el desempeño de su papel social, como es el caso del sistema judicial y penal.

Ved también

Sobre la discriminación social de la mujer, podéis ver el apartado "Género, prejuicio y discriminación" de Svenka Aresnsburg Castell; del módulo 2; sobre las minorías étnicas, Wetherell y Potter (1992).

Ved también

Sobre el sistema judicial como vía de resolución de conflictos sociales, podéis ver el apartado "Pobreza y conflicto psicosocial" de Margarita Morandé Dättwyler del módulo 2.

Así, otros estudios que se han enfocado en procesos psicosociales relevantes en la construcción de órdenes sociales, como por ejemplo, los involucrados en la memoria social de acontecimientos de importancia política.

En todos estos casos, el construccionismo ha mostrado una vocación por la desestabilización de órdenes sociales, debido a sus efectos totalitarios y hegemónicos, y especialmente de aquellos que naturalizan situaciones de dominación, exclusión y discriminación social. En tal sentido, su posicionamiento en torno a los conflictos sociales ha sido el de contribuir a la emergencia del conflicto y el debate social en torno a asuntos como la equidad social, el pluralismo y la diversidad.

Ved también

Podéis ver el apartado sobre la mesa de diálogo en Chile, "Conflicto político en Chile: mesa de diálogo de derechos humanos" de Elisabeth Lira, en el módulo 2, y Vásquez (2001).

3.6.5. Habitar en el margen y comprender desde dentro

También está claro que la forma en que se hace dicha desestabilización debe ser consistente con el propósito y no reproducir en su acto el totalitarismo que se critica. Por eso no pretende una hegemonía teórica ni su correlato, producir una teoría total de lo psicosocial, sino proporcionar una serie de herramientas teóricas y metodológicas útiles para acometer el análisis social propuesto y sus efectos de pluralismo. Esto implica mantenerse como una voz más de todas las posibles, pensar desde los márgenes de los centros estabilizados y de las realidades naturalizadas.

En la medida en que *decir es hacer una realidad*, hay una dimensión de responsabilidad respecto a los términos en que se construye o deconstruye una versión de la realidad. Esto se traduce, por ejemplo, en una sensibilidad especial hacia los términos en los cuales se conducen los argumentos desplegados en el mismo construccionismo:

"[...] argumentar en términos relacionales antes que individualistas, es intentar interrelacionarnos unos con otros de un modo relacional y no individualista, a fin de comenzar a 'construir socialmente' una sociedad relacional."

J. Shotter (2001). *Realidades conversacionales. La construcción de la vida a través del lenguaje* (p. 271). Buenos Aires: Amorrortu.

Pero ¿cómo es que unas determinadas ideologías o textos pueden volverse hegemónicos en la construcción de la vida diaria? ¿Cómo pueden otras prácticas resistir o abrirse paso desde el margen? ¿Cómo operan estas relaciones de fuerza en las prácticas discursivas?

Para los construccionistas, las posibles respuestas a estos interrogantes han de derivarse de un análisis *desde dentro* de las prácticas discursivas o acciones comunicativas en que estas relaciones de poder son producidas, reproducidas o variadas (Shotter, 2001).

Es decir, en gran medida a través:

"[...] de dilucidar los procesos mediante los cuales las personas consiguen describir, explicar o dar cuenta del mundo en que viven."

K. Gergen (1985, p. 3). En Ibáñez (1990). *Aproximaciones a la psicología social* (p. 228). Barcelona: Sendai.

De atender al carácter relacional de dichos procesos, a la diversidad de modos de habla, que encarnan variedad de modos de posicionarse y evaluar el mundo, a los distintos diálogos que esta pluralidad de modos de habla permite y de la cual participa, y a su carácter dilemático, que implica la negociación de versiones de lo real y la resolución de cuestiones prácticas de las relaciones sociales (Shotter, 2001).

Para Shotter (2001), sólo mediante la unidad analítica del enunciado es posible "estudiar los diferentes modos en que diferentes personas en diferentes momentos y contextos resuelven *en la práctica* los dilemas que afrontan" (p. 272), y desde ahí construir razones para sostener afirmaciones sobre su carácter ideológico.

3.6.6. La psicología discursiva y su aportación a la comprensión del conflicto social

Recogiendo y desarrollando algunos de estos principios medulares del construccionismo con una especificidad hacia el ámbito de la psicología social, sirviéndose para ello de los importantes aportes que el análisis de la conversación había logrado en la comprensión de la interacción comunicativa y de sus contribuciones propias en campos afines, particularmente en el análisis del discurso, D. Edwards y J. Potter (1992) acuñaron la expresión **psicología discursiva**, para aludir a una alternativa orientada discursivamente de comprender y estudiar empíricamente los procesos psicosociales.

Nota

Por razones de espacio, no podemos detenernos aquí en las vinculaciones teóricas y empíricas, ni en los logros y límites de este desarrollo. No obstante, desearíamos abordar algunas de sus aportaciones al tema que nos ocupa: la comprensión psicosocial de los conflictos.

Del construccionismo social sabemos que las dinámicas sociales mediante las cuales construimos y estabilizamos versiones de la realidad, es decir, las prácticas discursivas desplegadas en conversaciones o textos escritos de diversa índole, poseen un carácter problemático y en cierto sentido conflictivo, toda vez que en ellas se implican y se negocian en diversos grados relaciones de poder, que privilegian o perjudican a unos grupos o personas respecto de otros.

En tal sentido entrevemos, como ya de alguna manera anticipáramos, que un conflicto social es, en primer término, un conflicto por su definición, por estabilizar una versión acerca de su realidad y, por tanto, de lo que cabe y se espera que se haga con él, de las alternativas de solución, de los actores implicados, sus derechos, deberes y responsabilidades.

En este contexto más acotado podemos retomar la pregunta: ¿cómo es que una determinada versión de un conflicto social, con todas sus implicaciones ideológicas, logra triunfar sobre otra? ¿Cómo es que algunas realizan una resistencia desde los márgenes? ¿Por qué la relación entre unas y otras versiones es tantas veces de conflicto y exclusión?

Para estos autores, una vez más, la respuesta ha de venir desde dentro: de un análisis del desempeño del poder en contextos empíricos y de los diversos recursos discursivos empleados en ello.

Psicología discursiva

Si bien esta apuesta nos parece una importante contribución a la desencialización del poder, estamos de acuerdo con otros autores (Bourdieu, 1999; Crespo, 1991) en que su capacidad comprensiva queda limitada sin una teoría social del poder y de la acción comunicativa, o si se quiere, si no se complementa su análisis del poder *en* el discurso con uno del poder *sobre* el discurso (Fairclough y Wodak, 2000). Para decirlo de otro modo, aunque el desempeño del poder en la interacción comunicativa es crucial en el triunfo de unas versiones sobre otras y, por ende, en el desenlace de los efectos ideológicos implicados, la suerte de este desempeño está en estrecha relación con las condiciones sociohistóricas en que tiene lugar.

Por ejemplo, en el caso del ataque estadounidense sobre Iraq, resulta palpable que por muy superiores que fueran las acciones argumentativas de los opositores al ataque del gobierno estadounidense a Iraq, por encima de las de los gobiernos que lo avalaron, la posibilidad del éxito o primacía de sus versiones y de las alternativas al ataque militar que se exigían desde ellas, estuvo vinculada a una serie de condiciones que pasaron "por fuera" del horizonte del debate, es decir, de la posibilidad misma de que una práctica discursiva pudiese ser efectiva. En términos aún más concretos, el desigual acceso y menor poder de Iraq y los países árabes que se opusieron al ataque, sobre uno de los contextos en que este debate tuvo lugar, los medios de comunicación de masas occidentales, debilitó su posibilidad de un desempeño discursivamente poderoso, y por tanto, del debate mismo, y con ello, también el hecho de que su versión fuera efectiva en una redefinición del conflicto y de sus alternativas de solución.

Es así como describen una suerte de guía analítica que denominan el **modelo de acción discursiva** (Edwards y Potter, 1992, p. 154), que indica aspectos y recursos en la acción discursiva que pueden ser determinantes para que una versión se asiente sobre otra como realidad, en el curso de una interacción comunicativa.

El modelo se compone de tres secciones:

- a) acción
- b) hecho e interés
- c) responsabilidad (*accountability*)

Cada una de ellas, a su vez, se subdivide en tres elementos. La acción indica lo siguiente:

- El foco de atención está puesto en ella, frente a la cognición.

- Los recuerdos y las atribuciones son, operacionalmente, reportes de acontecimientos (maneras de dar cuenta, descripciones, formulaciones, entre otras) y las inferencias que puedan derivarse de ellos.
- Adicionalmente, los reportes se estructuran en secuencias de actividades tales como invitaciones, aceptaciones o negativas, acusaciones y defensas, etc.

En cuanto a los **hechos e intereses**:

- La acción discursiva atraviesa el dilema entre apuntar los hechos y jugar los intereses, el cual es gestionado por las atribuciones que se realizan mediante los reportes.
- Así, los reportes son contruidos y desplegados como si se tratase de los mismos hechos, mediante una variedad de técnicas discursivas.
- Por eso, los reportes están diseñados retóricamente para no admitir alternativas.

En cuanto a la **responsabilidad**, señalan lo siguiente:

- Los reportes se dirigen a establecer la agencia y la responsabilidad sobre los eventos reportados.
- Los reportes se dirigen a establecer la responsabilidad de los participantes en la interacción y lo que ellos aportan como reporte.
- Estos dos aspectos están relacionados de tal manera que uno puede ser privilegiado sobre el otro, y viceversa.

En cada una de estas condiciones de la acción comunicativa, se determinan y abren una serie de elecciones que inciden en la verosimilitud o fuerza de realidad que pueda cobrar una versión de la realidad.

Así, ya el hecho de que los reportes adopten las forma de secuencias de acontecimientos abre un primer abanico de opciones con sus respectivos efectos de verdad.

Secuencias de acontecimientos

Por ejemplo, en aquellos que toman la forma de recuerdos, como en el caso de memorias de acontecimientos políticos, la manera de organizar la secuencia sugerirá o atribuirá antecedentes y consecuentes, causas y efectos, agentes y receptores, etc. De forma semejante, los reportes no son actividades solitarias, así que en conversaciones o en escritos, siempre están respondiendo o están siendo respondidos por otros, y la versión que plantean se sigue de esa interacción.

Por su parte, el dilema entre apuntar acontecimientos y responder a los propios intereses suele ser enfrentado mediante la elaboración de reportes que atienden a los intereses de una manera que no parezcan interesados. Así, es posible hacer atribuciones (de responsabilidad, por ejemplo), de manera implícita o indirecta, o presentar una "selección y ordenación desinteresada de eventos" de tal manera que las implicancias se sigan de manera lógica o necesaria. A ello contribuye también una variedad de técnicas discursivas destinadas a darle a los reportes un carácter factual.

a) Una de ellas es aludir a las características de la fuente, acudiendo a la categoría de su membresía social. Así, se le puede dar garantía de autoridad a una aseveración acudiendo a la autoridad de su emisor (si se trata de un tema de salud, mencionar que lo ha dicho un médico). Y a la inversa, si se pretende desacreditar una versión, se puede mencionar al emisor por una categoría que en el contexto sea menos valorada.

b) Otra es realizar descripciones vívidas, ricas en detalles e incidentes, que produzcan la impresión de estar asistiendo al acontecimiento de manera presencial; y en la misma línea, usar recursos narrativos que permitan la identificación, por ejemplo con un narrador, supuesto testigo presencial o víctima.

c) La contraparte de estos dos recursos es usar expresiones vagas de manera sistemática, del tipo "según trascendió, habría una variedad de armas químicas dispersas por distintos puntos de la región".

d) También pueden ser utilizadas formas empiricistas de reportes, en donde pareciera que los acontecimientos se siguen o suceden de manera natural, por sus propias leyes internas y sin intervención del ser humano.

Ejemplo de formas empiricistas de reportes

Como por ejemplo, en este fragmento en que se da cuenta de la muerte de un joven pacifista en la zona de Gaza: "Hace sólo unos días, otro activista, de origen inglés, recibió un disparo en la cabeza y los médicos le diagnosticaron muerte cerebral" (*El Periódico*, 21 de abril del 2003), en que sumada a la minimización de la gravedad del hecho, a través del uso de la etiqueta "otro activista", se disimulan la relación entre los agentes, la acción y sus consecuencias, mediante la secuencia "recibió un disparo [...]" y los médicos le diagnosticaron muerte [...]", lo que, a su vez, diluye cualquier responsabilidad de los autores del disparo.

e) El uso de argumentos retóricos, ya sea usando formas lógicas, como silogismos, o figuras retóricas que planteen relaciones entre acontecimientos y/o agentes, como metáforas o metonimias.

f) Sugerir consenso, a través de figuras como "la mayoría piensa que", o mencionando un acuerdo en un punto entre actores que se saben contrapuestos en temas de base, como ha sido por ejemplo el apoyo de Irán a Iraq, o una corroboración, planteando una coincidencia de versiones entre observadores o emisores independientes, son también estrategias que aumentan la verosimilitud de un reporte.

Argumentos retóricos

Un recurso habitual es la socorrida formulación de casos extremos, como por ejemplo, "es una guerra del bien contra el mal".

g) Una última técnica que cabe mencionar es la enumeración de listas de eventos, que pueden ir acompañadas de contraejemplos, constituyendo otra manera de reforzar una determinada versión de los hechos.

Finalmente, la atribución de agencia y responsabilidad es otro punto importante en donde se juegan diversas implicancias sociales para las versiones de un conflicto. Por ejemplo, sugerir que hay o no intencionalidad o libertad en la acción tiene efectos distintos para la adjudicación social de responsabilidad sobre la misma.

Ejemplo de atribución de responsabilidad

Ejemplo de antecedentes o motivos que aminoran la responsabilidad de un hecho es el siguiente titular: "Tropas aliadas matan a siete mujeres y niños para prevenir atentado" (www.emol.com; lunes, 31 de marzo de 2003, 18:20).

4. Distinciones conceptuales y ejes psicosociales para el análisis del conflicto

4.1. Una connotación distinta del conflicto

Como ya habéis visto, los conflictos constituyen parte sustancial de la vida cotidiana, en tanto son uno de los principales motores de la vida personal y colectiva. Lo esencial es cómo se manejan, en el mutuo beneficio o en detrimento de las partes (Ruiz, 2001). Son motores vitales de nuestra vida cotidiana porque la satisfacción de necesidades es siempre búsqueda y mediatez, y por lo tanto, problemática y generadora de tensión (Leoz, 2002).

Palacios (2001) plantea que generalmente son asociaciones personales con el término *conflicto* las que reflejan experiencias y revelan supuestos negativos, que proponen que se debe evitar o eliminar. También podrían existir asociaciones emocionales que le dan al conflicto una connotación de agresividad, violencia, odio o pérdida. De acuerdo con Leoz (2002), nuestra educación está atravesada por el modelo médico hegemónico que se nos ha impuesto largamente: síntoma-enfermedad-remedio-cura; como asociamos el conflicto a la enfermedad, a lo que no debería ser, nos orientamos a suprimirlo o sanarlo.

Por ello, como punto de partida para el análisis del conflicto, Palacios (2001) establece algunas premisas:

- El conflicto es parte de la condición del ser social; por tanto, no es propio de ninguna raza, etnia, edad, contexto o cultura específica.
- Su análisis favorece el establecimiento de distintas respuestas y, con eso, aprende a construir antes que a destruir.
- Finalmente, que no es negativo *per se*, aunque su solución pueda serlo.

De este modo, el autor plantea que es necesario comprender el conflicto como una condición humana orgánica, como un fenómeno natural, y como un suceso potencialmente positivo, para poder mejorar la respuesta al mismo, pues a menudo los problemas que surgen no son de él, sino de la respuesta dada.

En este mismo sentido, Munduate y Martínez (1998) plantean que si bien un nivel muy alto de conflicto en una organización provoca la presencia de resultados negativos para la organización, un nivel demasiado bajo genera estancamiento, lo cual hace que los resultados alcanzados por el grupo tampoco sean satisfactorios; es decir, ambos extremos obstaculizan el buen desempeño.

De este modo, un nivel óptimo es aquél en que se da suficiente conflicto para impedir el estancamiento, estimular la creatividad, permitir la liberación de tensiones y promover el cambio, aunque sin ser tan intenso como para alterar la coordinación de las actividades dentro del grupo. Lo que se requiere es gestionar adecuadamente el conflicto, para mantenerlo dentro de límites apropiados, y que de este modo resulte autocrítico, activador y creativo (Robbins, 1987, en Munduate y Martínez, 1998).

Entre los aspectos positivos que surgen a partir del mantenimiento de una intensidad adecuada del conflicto, los autores destacan los siguientes:

- a) Posibilita el cambio organizacional, ya que modifica las estructuras de poder, los patrones de interacción y las actitudes arraigadas de sus miembros.
- b) Favorece la cohesión del grupo al enfrentarse en un conflicto con otro(s) grupo(s). Las amenazas externas tienden a incrementar la identificación y la solidaridad con el propio grupo y disminuyen las divergencias y la tensión dentro del mismo, aunque incrementan la hostilidad con el adversario.
- c) Produce un incremento en el nivel de tensión del grupo, haciéndolo más constructivo y creativo, ya que un nivel de tensión muy bajo induce un conformismo desmotivador, que inhibe la autocrítica y la creatividad en las actividades (p. 43).

Esta postura también ha sido sostenida por Lewin Coser (en Ruiz, 2001), quien ha trabajado en el tema de la sociología del conflicto, concluyendo que cierto grado de conflicto no es antifuncional, sino que resulta esencial en la formación y en la persistencia del grupo. Al respecto, Ruiz (2001) señala que se desconoce que el conflicto es un proceso activador de la convivencia, del desarrollo humano y de las relaciones sociales, y que además desempeña la función de poner en evidencia las diferencias y la necesidad de encontrar mecanismos de convivencia.

4.2. Escalas o niveles de análisis de los conflictos

El análisis de los conflictos puede ser abordado desde distintas dimensiones: la dimensión psicológica, que se centra en el conflicto desde un punto de vista intraindividual, la dimensión social, cuyo principal interés en el momento de investigar los conflictos son las estructuras sociales y la dimensión psicosocial, la cual, como su nombre indica, pretende relacionar el comportamiento individual con el entorno social relevante (Serrano, 1988, en Serrano, 2002).

Asimismo, Palacios (2001) afirma que el conflicto se puede presentar:

- en un individuo (conflicto intraindividual),
- entre dos o más individuos (conflicto interpersonal),
- dentro de un grupo, organización o institución (conflicto intragrupal),

- entre dos o más grupos, organizaciones o instituciones (conflicto intergrup-
pal).

Esta distinción es relevante en el momento de comprender un conflicto, buscar su origen, fuente, efectos, etc.

De acuerdo a lo anterior, las distintas posturas y teorías acerca de las relaciones y conflictos intergrupales se pueden clasificar según la dimensión individual-grupal (Huici, 1999). Los enfoques individualistas indagan en las raíces psicológicas de las actitudes intergrupales, en los procesos cognitivos involucrados en los sesgos, en el procesamiento de información concerniente a ciertos grupos sociales y en el efecto de las creencias y de la pertenencia a una categoría en la discriminación, entre otros aspectos.

Los enfoques grupales están representados tanto por la perspectiva del conflicto realista de grupo como por el enfoque de la categorización social, que plantea que basta con imponer una categorización a un grupo de individuos para que tiendan a diferenciarse de otros grupos a los que les ha sido impuesta otra categorización. También la teoría de la identidad social se sitúa en el polo grupal (Huici, 1999), y alude a los procesos de categorización social, comparación social y búsqueda de distintividad positiva para el propio grupo como medios para obtener una identidad social positiva, procesos que están en la base de la diferenciación intergrupar y del conflicto intergrupar. Se hace hincapié en los efectos de las variables socioestructurales, como la permeabilidad de las divisiones de grupo, la diferencia de estatus y de poder entre los grupos, y la estabilidad y legitimidad de estas diferencias, por encima de la identificación con el grupo y la diferenciación intergrupar.

Ibáñez (1988, en Molina, 2001) distingue distintos enfoques del conflicto dentro del marco de la psicología social, cuyo punto en común es que centran su capacidad explicativa en la dimensión cognitiva, racional y/o normativa, y cuya valoración del conflicto va desde su deseabilidad hasta la búsqueda de soluciones funcionales que conduzcan al orden:

a) Lewin (1948, en Molina, 2001), desde una perspectiva individual, conceptualiza el conflicto como una circunstancia de duración variable, pero limitada. Sus características están asociadas a las características de las fuerzas antagónicas, y su resolución puede alcanzarse mediante la acción del propio individuo u otro agente, ya sea modificando aspectos materiales de la situación o cambiando la representación cognitiva de ella.

b) Deutsch (1973, en Molina, 2001), desde una perspectiva interpersonal, basa sus postulados en la teoría de juegos y de la acción razonada. Así, propone que el conflicto surge cuando no se cumplen las normas del juego o cuando los beneficios de la acción no son los esperados.

Conflicto intergrupar

La perspectiva del conflicto realista de grupo propone que cuando los grupos compiten por recursos limitados y sólo un grupo puede obtenerlos, se genera el conflicto intergrupar (Sherif, 1966, en Smith y Mackie, 1995).

Categorización social

El enfoque de la categorización social plantea que no basta con imponer una categorización a un grupo de individuos para que tiendan a diferenciarse de otros grupos a los que se ha impuesto otra categorización.

c) Sherif (1966, en Molina, 2001), desde una perspectiva intergrupar, propone que el conflicto aparece cuando varios individuos o grupos persiguen propósitos incompatibles. Aquí, el conflicto produce por sí mismo las condiciones para su propia extensión, cohesionando a los grupos en conflicto, distorsionando la percepción del exogrupo, suscitando actitudes de hostilidad que se refuerzan a sí mismas y creando una memoria histórica de agravios y problemas, que dificulta una desescalada del conflicto.

d) Simmel (1955, en Molina, 2001) y Cosser (1973, en Molina, 2001), desde una postura macrosocial, sostienen que el conflicto permite cualificar las condiciones sociales en tanto que emergen singularidades, y por lo tanto, asegura el permanente reajuste de normas sociales y de relaciones de poder.

4.3. Posibles causas u orígenes de los conflictos

Las posturas teóricas que recientemente hemos discutido en el apartado tercero ofrecen una concepción, explícita o implícita, de las causas, orígenes, surgimiento o mantenimiento de los conflictos. En la presente sección pretendemos mostraros otras visiones o modelos acerca de cómo se ha definido, conceptualizado y explicado el conflicto.

Ruiz (2001) señala que un elemento común de múltiples definiciones de conflicto es que éste surge cuando se debe hacer una elección entre varias alternativas y no es posible llegar a tomar una decisión; es decir, surge como consecuencia de la existencia simultánea de dos tendencias, objetivos o intereses que se excluyen mutuamente.

Implica, así, una divergencia de intereses percibida, o la creencia de que las actuales aspiraciones de las partes no pueden lograrse simultáneamente. El conflicto aparece cuando dos partes relacionadas (ya sea individuos, grupos, comunidades o estados) se encuentran divididas por causa de intereses u objetivos percibidos como incompatibles o como resultado de la competencia por el control de recursos escasos (Barrueco, Régnier y Vejarano, 2001).

Conflicto social

El conflicto social también ha sido definido de diferentes maneras. La más general lo explica como "parte del proceso social en el cual dos o más personas o grupos contienden unos contra otros en razón de tener intereses, objetivos, valores o modalidades diferentes o exactamente iguales, donde cada uno quiere la posesión, el control o el poder total, con lo que se procura excluir al contrincante considerado como adversario" (Ruiz, 2001, p. 3).

También se puede comprender el conflicto como el producto de la insatisfacción de las necesidades humanas. El psicólogo Abraham Maslow (1983) planteó que todas las personas se sentirían impulsadas a satisfacer ciertas condiciones, que llamó *necesidades humanas fundamentales*.

Varios teóricos del conflicto (Burton, Kelman; en Barrueco, Régnier y Vejaraño, 2001) han aplicado esta idea a la teoría del conflicto, sugiriendo que las necesidades de seguridad, identidad y reconocimiento subyacen bajo la mayoría de los conflictos arraigados y prolongados. Por ejemplo, la mayor parte de los conflictos étnicos y raciales no se basan en intereses (y por lo tanto, no pueden ser negociados), sino que surgen por estas necesidades fundamentales de los grupos subordinados. Solamente reestructurando la sociedad, de manera que todos los grupos se sintieran satisfechos, podrían resolverse los conflictos motivados por las necesidades, recordando que se debe encontrar la manera de satisfacer las necesidades de todos los grupos sin concesiones, pues éstas no son negociables.

Desde el punto de vista de la gestión del conflicto y la resolución de problemas, el conflicto en el seno de un grupo u organización ha sido explicado como fruto de la diferencia de pensamientos, sentimientos o proyectos entre los miembros del grupo, que pueden ser opuestos o divergentes, aunque ni siquiera es necesario que objetivamente lo sean: basta con que sean percibidos subjetivamente por las mismas personas como un dilema o encrucijada. Desde esta perspectiva, si se aceptara la diversidad, el grupo se fortalecería, pero cuando estas diferencias no tienen un espacio en el que expresarse, o aunque se expresen no son comprendidas por el grupo y, por lo tanto, no se resuelven, surge el conflicto (Bechi, Benencio, Bergna, Bertoli, Benítez, y Recalde, 2000).

También hay perspectivas que comprenden el conflicto como la manifestación de relaciones de poder en las cuales emergen resistencias. La expresión de un conflicto, desde este punto de vista, es la expresión de una resistencia. Puede reconocerse el surgimiento de conflictos en cualquier nivel de relación humana, desde la díada interpersonal hasta las relaciones entre los estados o las fuerzas multinacionales, en las cuales la expresión del conflicto dependerá de las características de la relación. Algunas resistencias pasan desapercibidas en negociaciones breves, tomando la forma de acuerdos, mientras que otras llegan a expresarse con violencia, destrucción e intimidación, y con la consiguiente dominación de unos sobre otros (Molina, 2003).

De Bono (en Leoz, 2002) considera que el problema del conflicto no está en el conflicto mismo, sino en las creencias de las personas, ya que éstas son muy difíciles de erradicar o modificar, y a menudo se prefiere mantener una creencia y no aceptar la evidencia de los sentidos. El conflicto surge cuando se piensa que un sistema de creencias y los valores que de él se desprenden deben ser aplicados en todas partes, y se adopta como misión hacer que esto suceda. Ahora bien, un choque conflictivo no se produce solamente por diferencias

Necesidades humanas fundamentales

Las necesidades humanas fundamentales van más allá de las necesidades físicas obvias del alimento y el abrigo, ya que incluyen necesidades psicológicas como la seguridad, el amor, el sentido de la identidad, la autoestima, y la capacidad de conseguir las propias metas.

de intereses, sino porque estas diferencias son consideradas significativas. Para que esto suceda, se requiere un consenso que es construido por instituciones y grupos, y por lo tanto, resultado de procesos sociales.

El conflicto entre dos grupos o entre un individuo y un grupo también puede entenderse como producto de la frustración de una de las partes ante la obstrucción o irritación causada por la otra (Van de Vliert, 1993, en Munduate y Martínez, 1998). Esto implica que el conflicto es una experiencia subjetiva y no tiene por qué tener una base necesariamente objetiva, y que es tanto intrapersonal como social, porque se hallan implicadas en él otras personas y grupos. Por lo tanto, el conflicto surge cuando las partes perciben que las actividades que intentan desarrollar para conseguir sus objetivos se obstruyen entre sí, es decir, son incompatibles. El hecho de que se desarrollen tensiones sinérgicas o antagónicas, y así, las consecuencias sean constructivas o destructivas, va a depender de la interdependencia positiva o negativa entre los objetivos en cuestión, de modo que en una positiva va a potenciar una cooperación entre las partes porque se da una coincidencia en el objetivo final, mientras que en una negativa los objetivos son incompatibles entre sí. También se puede dar una no-interdependencia entre los objetivos, que conlleva consecuencias menos destructivas que la percepción de interdependencia negativa.

La articulación entre las tensiones (sinérgicas y antagónicas) y las relaciones de poder entre las partes va a propiciar el desarrollo de relaciones de cooperación o de conflicto entre los distintos grupos en el seno de una organización (Munduate y Martínez, 1998). Se necesitan ambos mecanismos sociales para establecer estas relaciones, ya que incluso en situaciones de fuerte antagonismo entre las partes, para llevar los conflictos de un estado latente a uno manifiesto, ambas partes deben poseer algún poder sobre la otra. Sólo si las dos partes disponen de algún recurso escaso, importante e insustituible para la otra parte, ambas se percibirán mutuamente dependientes y, aunque puede variar el nivel de dependencia, ambas tendrán poder sobre la otra. Por lo tanto, las tensiones antagónicas en una relación pueden fijar una actitud de enfrentamiento entre las partes, pero sólo una fuerte relación de poder desencadenará el conflicto manifiesto, mediante las medidas de presión adoptadas por las partes. A su vez, el uso de poder requiere la presencia de tensiones antagonistas para su eficacia.

El poder es un potencial y se basa en la dependencia de los recursos, por lo que el empleo del poder en la relación social implica reducir o eliminar los beneficios que la otra parte está obteniendo de esa relación, dejar de abastecerle de los recursos que se le está aportando. Por consiguiente, estará motivado por el antagonismo en las tensiones entre las partes.

En ausencia de éste, aunque el poder potencial sea importante, su uso para reducir los beneficios de la otra parte no tiene sentido, e incluso puede ser perjudicial para quien lo emplea, ya que la otra parte puede reaccionar quitando las prestaciones del intercambio establecido entre ambas.

Además, esta distinción entre sinergia y antagonismo resulta válida para comprender la dinámica del conflicto, aunque se debe recordar que en la realidad de las organizaciones, ambas tensiones se encuentran entremezcladas entre sí, dándose simultáneamente incentivos para cooperar e incentivos para competir, es decir, objetivos comunes (interdependencia positiva) y objetivos divergentes (interdependencia negativa), tensiones sinérgicas y tensiones antagónicas. De hecho, las partes de una organización tienen algunos intereses comunes y otros divergentes. En determinados momentos compiten por la distribución de un recurso, y en otros cooperan para conseguir beneficios conjuntos.

Desde el punto de vista de la psicología social, se proponen algunas causas del conflicto (Serrano, 2002), tales como:

- a) Las partes persiguen los mismos intereses, lo cual hace probable que el conflicto se resuelva eligiendo una solución que disminuya el beneficio común.
- b) Las partes compiten por los recursos, y esta competencia no sólo promueve conflictos, sino también conductas beligerantes o agresivas.
- c) Las partes perciben injusticia en el trato que reciben, entendiendo justicia como la distribución de recompensas en proporción a las contribuciones de las personas.
- d) La percepción errónea, la cual se refiere a que las partes perciben que los defectos son del otro y que ellos poseen todas las virtudes.

Desde el punto de vista de la psicología política, el conflicto político surge por oposición de intereses, por reparto de riqueza, por lucha territorial o por el poder social y político (Serrano, 1988, en Serrano, 2002). Pero aunque la psicología social o la política señalen causas de los conflictos entre los grupos, hay que tener presente la utilidad potencial de éstos, no sólo para las partes implicadas, sino para otros grupos. En este momento de la historia, con las condiciones que conlleva la globalización, y bajo el sistema económico imperante, los conflictos que existen en el seno de los países y entre naciones representan un valor económico, no precisamente para las partes implicadas directamente, sino para otros grupos o países que pueden, por ejemplo, financiar el conflicto, o beneficiarse de algún modo gracias a éste.

Desde el punto de vista de las organizaciones, se han descrito causas organizativas y causas interpersonales del conflicto laboral. Las primeras corresponden a las cuestiones relacionadas con su estructura y funcionamiento, entre las que

destacan: la competición por recursos escasos, las diferencias de poder, la ambigüedad respecto a las responsabilidades y jurisdicciones, la interdependencia en el trabajo y el sistema de retribución competitiva. Las segundas implican que los conflictos laborales derivan, al menos en parte, de factores interpersonales, es decir, relacionados con los individuos, sus relaciones sociales y las formas en que piensan acerca de los demás, incluyendo los siguientes factores: comunicación sesgada, falsas atribuciones, estereotipos, prejuicios, rencores, y sentimientos de injusticia. El conflicto organizativo surge, pues, de la combinación de ambos tipos de causas (Baron y Byrne, 1998).

4.4. El conflicto como proceso

Buena parte de las miradas de proceso que se han aportado desde la psicología social están orientadas a la gestión del conflicto y suelen partir del supuesto de que los conflictos tienen un inicio y un fin. El conflicto viene a romper un estado precedente de relativa armonía o equilibrio y puede tener un desenlace catastrófico, o bien ser resuelto. El interés de describir o aportar un diagrama de este proceso está dirigido a sugerir las acciones que habría que seguir para que el conflicto tomase este último curso.

Centrado en el ámbito de la psicología de las organizaciones, Robbins (1996) ha propuesto un diagrama del proceso del conflicto en cinco etapas:

- I. Oposición actual o potencial
- II. Conocimiento y personalización
- III. Toma de disposiciones
- IV. Comportamientos
- V. Resultados

Aunque el esquema de Robbins va linealmente desde la etapa I a la V, que son los resultados del conflicto en el desempeño de las partes, nosotros hemos vinculado la etapa final (V) con la inicial (I), proponiendo que el resultado incide luego en el mantenimiento, aumento o disminución de las condiciones iniciales del conflicto, añadiendo así la dimensión histórica e interaccional que todo fenómeno psicosocial comporta.

I. Oposición actual o potencial. El primer paso de un conflicto está en las condiciones que generan las condiciones de posibilidad de su ocurrencia. Éstas pueden estar relacionadas con:

- a) **Las comunicaciones.** Uso de estilo y/o canales que dificultan la comunicación.
- b) **La estructura.** Los involucrados desempeñan roles que, según la estructura de la organización, se contraponen y representan un riesgo permanente de conflicto.

c) **Las variables personales.** Diferencias derivadas de divergencias en valores, idiosincrasia, características de personalidad, estilos relaciones, entre otras cuestiones.

d) **Historia.** Sobre todo la historia de relación de los actores, de conflictos previos relacionados, y sus formas de resolución o no-resolución.

II. Conocimiento y personalización. Se refiere al doble proceso cognitivo y afectivo que realizan las partes, mediante el cual se produce un:

a) **Conflicto percibido** (conocimiento). Conciencia de la existencia de las condiciones para un conflicto potencial o actual, consta del conjunto de procesos cognitivos mediante los cuales cada parte llega a una interpretación del conflicto (definición, causas, responsables, efectos, etc.).

b) **Conflicto sentido** (personalización). Se refiere al correlato emocional de las interpretaciones realizadas y al involucramiento que crea ansiedad, tensión, frustración u hostilidad.

III. Disposiciones. Como resultado del conocimiento y la personalización del conflicto, las partes pueden asumir diferentes disposiciones frente a la situación, cuya interacción puede aumentar o disminuir la conflictividad.

a) **Competitiva.** Se busca la satisfacción de los intereses propios prescindiendo del impacto sobre el otro.

b) **Colaboradora.** Aclara diferencias y se busca satisfacer totalmente las preocupaciones de todas las partes.

c) **Evasiva.** Deseo de ignorar o retirarse del conflicto y/o la otra parte.

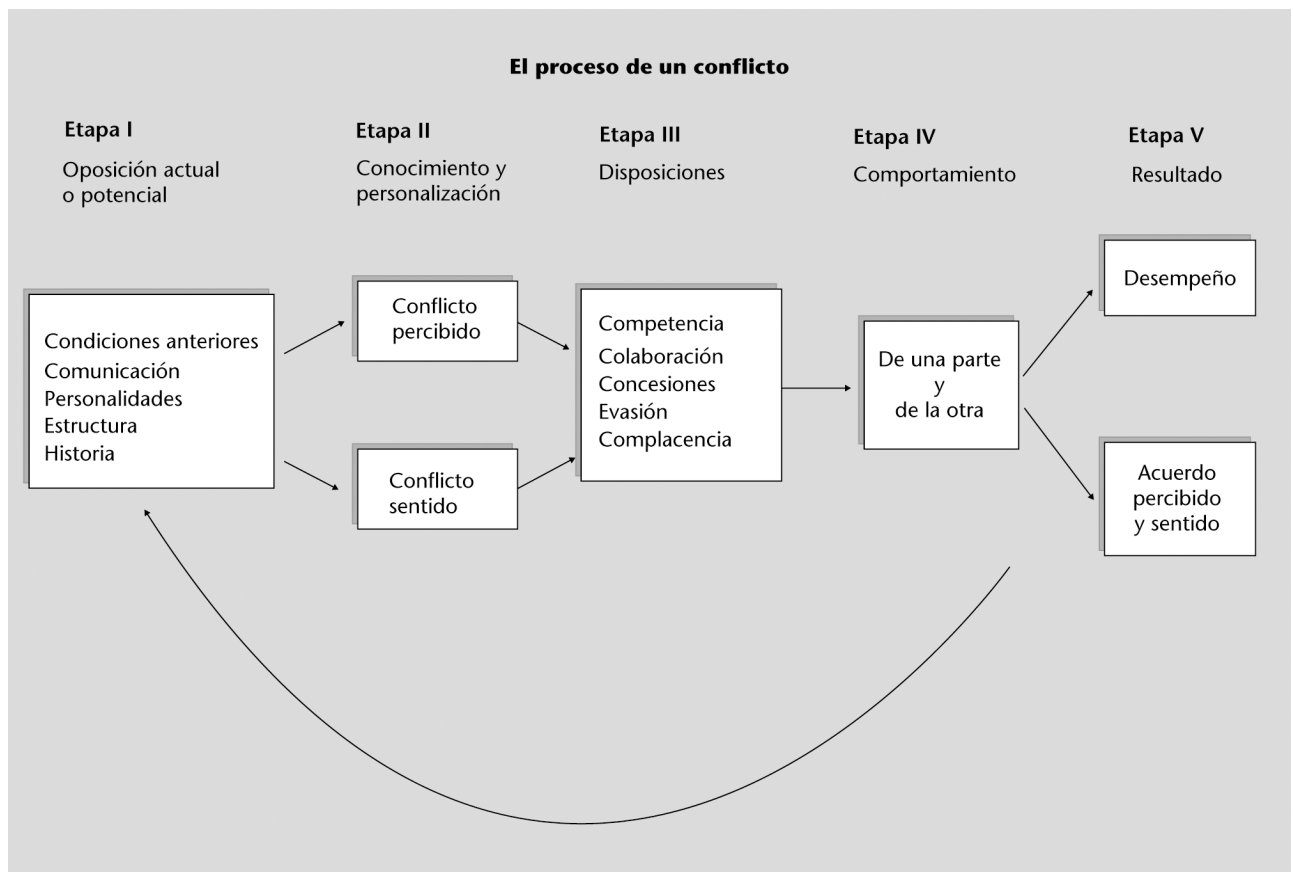
d) **Complaciente.** Antepone los intereses de la otra parte a los propios.

e) **Concesiones.** Inclínación a ceder algo a cambio de una solución parcialmente satisfactoria.

IV. Comportamiento. Comprende las declaraciones, acciones y reacciones de las partes, que pueden ir desde la producción de un conflicto abierto (a través de ataques directos, físicos o verbales), uno encubierto (a través de ataques encubiertos, como omisiones, negligencias, demoras, vulneración de las fuentes de prestigio o poder, etc.) o la generación de instancia de negociación.

V. Resultados. Se refiere principalmente a los efectos que la situación tenga en mejorar o medrar el desempeño de las partes involucradas. Pero hemos añadido un componente esencial: el conocimiento y personalización del arreglo percibido, ya que éste determinará la perdurabilidad del conflicto.

El proceso de un conflicto

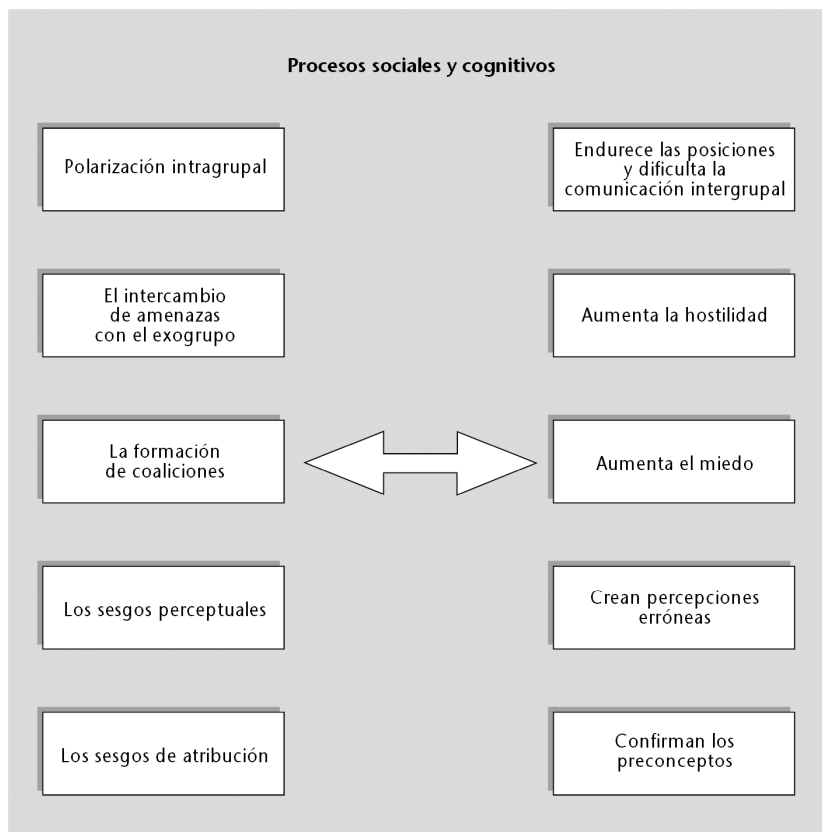


Desde el ámbito de los conflictos intergrupales, e inspirados en el fenómeno de la escalada simétrica, Smith y Mackie (1995) han propuesto un modelo que intenta comprender el proceso mediante el cual, una vez declarado el conflicto, éste puede amplificarse.

El **modelo del ascenso o escalada del conflicto** refiere que una vez manifestado el conflicto, éste puede extenderse fácilmente, apareciendo nuevas cuestiones y desacuerdos, agravando sus manifestaciones incluso hacia intentos de coacción, amenazas y ataques físicos, disolviéndose las propuestas de pacificación y ampliándose el terreno del conflicto.

Este proceso de escalada se pone en marcha a través de una serie de procesos sociales y cognitivos, los cuales producen diversos efectos en el distanciamiento de las partes y el agravamiento de la situación (esquema adjunto).

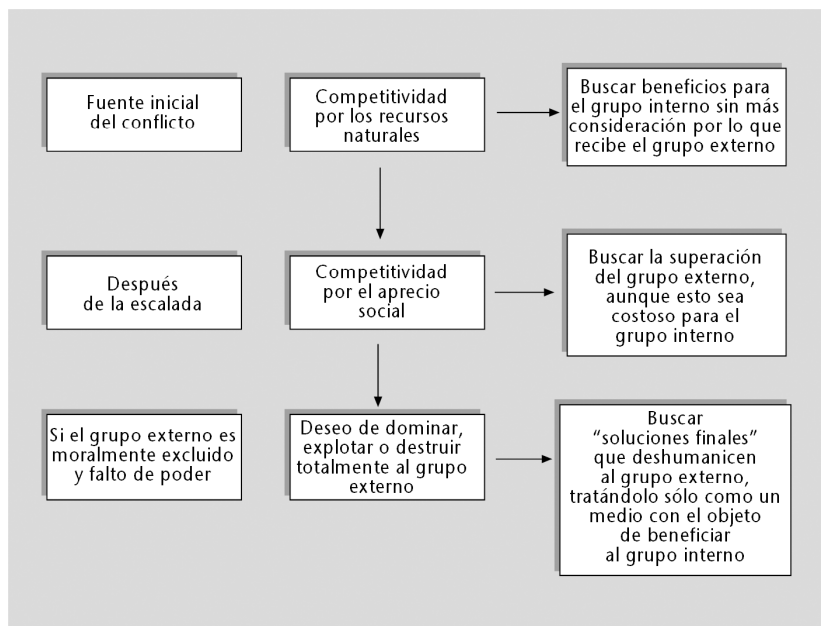
Procesos sociales y cognitivos



Todos ellos conllevan un aumento del conflicto, ya que endurecen la posición de las partes y refuerzan las opiniones mutuamente negativas. El punto álgido de esta escalada podría llegar en última instancia a intentar dominar o destruir al grupo externo. Cuando éste queda excluido moralmente, las diferencias de poder entre los grupos pueden permitir que un grupo trate de eliminar al otro. Las actitudes del endogrupo se pueden rigidizar hasta el extremo.

Por su parte, las percepciones erróneas mutuas pueden volverse tan extremadamente sencillas y abrumadoramente negativas que el interés privativo ya no es controlar el recurso en litigio, sino derrotar al oponente y lograr una supremacía social, que en casos extremos, puede transformarse en la dominación, explotación, esclavización y hasta exterminación del exogrupo (Smith y Mackie, 1995).

Proceso del conflicto



Dos desplazamientos del conflicto (Smith y Mackie, 1995, p. 621)

Un diagrama diferente es el que plantean Munduate y Martínez (1998), quienes analizan el conflicto como el proceso de una acción relativamente deliberada desde un grupo que desea un cambio social, hacia otro que detenta una cierto poder para mantener las condiciones que quieren ser cambiadas. Distinguen dos fases y tres subfases del conflicto:

1) Situaciones preconflictivas: donde priman las insatisfacciones respecto a la situación y las tensiones antagónicas por encima de las sinérgicas. Al no ser abordadas y solucionadas, continúan su evolución, dando origen a numerosos conflictos.

2) Desencadenamiento del conflicto: supone la ampliación de las tensiones antagónicas por parte del grupo que desea provocar el enfrentamiento manifiesto entre las partes, con el objetivo de restablecer un nuevo equilibrio de poder mediante la renegociación de las condiciones del intercambio de recursos. Esta fase ha sido analizada por Fauvet (1975, en Munduate y Martínez, 1998), quien la explica como un proceso complejo que comprende a su vez tres fases:

a) Fase preparatoria de maduración: en la que el objetivo de la gestión del conflicto por parte del grupo que desea iniciar su desencadenamiento reside en elegir el campo de tensiones más apropiado y que mejor se preste a ampliar el antagonismo entre las partes y el distanciamiento entre ellas, procurando un clima de tensión social, que se irá incrementando si se van añadiendo más motivos capaces de continuar distanciando a las partes. Tanto estos motivos como el campo original de tensiones elegido no tienen por qué coincidir con el objetivo o los intereses reales del enfrentamiento. Por eso el planteamiento del conflicto a veces puede ser nimio o irrelevante a la otra parte, pues no se ajusta

a sus verdaderas causas. No obstante, el objetivo de la gestión del conflicto por parte del grupo que desea desencadenarlo es quebrar la relación por el punto más débil, aunque éste no sea el más conflictivo de la relación social.

b) Fase de encendido. Una vez moldeado el clima y abierto el antagonismo, el objetivo de la gestión por parte del grupo que desea iniciar el conflicto reside en elegir o propiciar un acontecimiento que sirva de detonador del conflicto. Esto incluye seguir con la dramatización de la situación para continuar con el antagonismo y el contagio de la tensión social a otras personas, grupos u organizaciones, previendo con claridad y precisión el acontecimiento detonador. El grupo que no desea el desencadenamiento del conflicto debería paliar el contagio o contaminación de la situación, procurar desarrollar la sinergia entre el mayor número de individuos posible (especialmente aquellos que no han sido captados por la otra parte), esforzarse en no cometer imprudencias y extremar la cautela, ya que el otro grupo estará atento para dramatizar el fallo y ampliar el antagonismo. Es decir, su cometido será evitar la detonación.

c) Empleo de medidas de presión. Una vez iniciado este proceso, resulta irreversible. Por lo tanto, si las medidas previamente adoptadas por la parte que deseaba evitar el conflicto para mantener el equilibrio anterior no han logrado evitar la detonación, y la otra parte comienza a emplear medidas de presión (uso de poder para doblegar la actitud de la otra parte, alterando el suministro de recursos, por ejemplo), ahora el objetivo sería preparar un plan estratégico para afrontar la negociación.

4.5. Fluctuaciones y entrampamientos en el desarrollo de un conflicto

Un conflicto no es un proceso estático ni estable, sino que sufre cambios y oscilaciones. Además, su intensidad no es siempre la misma.

- El fenómeno de espiral o **escalada** de un conflicto se produce cuando los adversarios intensifican sus esfuerzos, uno tras otro, como respuesta a la intensificación, real o percibida, del esfuerzo del lado contrario. Se convierte en un peligroso *pas de deux* entre adversarios, que responden con fuego al fuego, y que pueden interpretar la falta de respuesta del lado opuesto a la agresión como un indicio de falta de voluntad o de debilidad (Barrueco, Régnier, y Vejarano, 2001).
- El movimiento contrario es la **desescalada** de un conflicto, es decir, la disminución de su intensidad, del involucramiento de las partes en el conflicto. Se da cuando las partes se agotan o cuando comienzan a darse cuenta de que el conflicto les trae más perjuicios que beneficios. Puede ser que comiencen entonces a hacer concesiones al otro o a reducir la intensidad de sus ataques, progresando lentamente hacia una posible solución negociada. La desescalada puede ser el resultado de una decisión mutua por parte de los adversarios de reducir las tensiones del conflicto y buscar un arreglo,

La guerra fría

La guerra fría es un buen ejemplo de una espiral de conflicto, en donde Estados Unidos y la Unión Soviética reforzaban sus armamentos como respuesta entre sí, y ambos reaccionaban a la agresión y la hostilidad de igual manera.

o puede suceder porque una parte en el conflicto aplasta a la otra, cede ante ésta, o evita la confrontación (Barrueco, Régnier y Vejarano, 2001). Ésta no señala el final del conflicto, pero sí apunta a una nueva fase del mismo, en la que los adversarios intentan llegar a un acuerdo utilizando tácticas no conflictivas. La desescalada no es irreversible y las partes pueden decidir que no favorece a sus intereses, volviendo a una nueva fase de intensificación y escalada del conflicto.

- También puede producirse un **entrampamiento** en el conflicto, proceso de toma de decisiones mediante el cual los individuos intensifican su compromiso con una determinada manera de proceder previamente escogida, y fallida, con el fin de justificar o "amortizar" la inversión ya realizada (Kriesberg, 1998, en Barrueco, Régnier y Vejarano, 2001). Representa la etapa en un conflicto en que todas las partes se sienten profundamente comprometidas con él, y aunque los avances o la victoria parezcan aún muy lejanos y hasta imposibles, el deseo de abandonar el conflicto no se realiza en razón del tiempo y los recursos ya invertidos en el esfuerzo. Al no divisarse en el horizonte un fin del conflicto, y agotándose los recursos, no parece deseable seguir involucrándose en él. Por otra parte, ya se ha invertido tanto tiempo y tantos recursos en el conflicto que parece indeseable abandonarlo sin haber logrado el objetivo deseado. El entrampamiento puede producirse tanto en los conflictos internacionales o políticos como en los sociales o interpersonales.

Vietnam

La participación de Estados Unidos en Vietnam tuvo muchos de los elementos del entrampamiento, porque a medida que la guerra se prolongaba, se hacía cada vez más difícil proponer una salida sin haber logrado los objetivos, por temor a que se percibiera como la admisión de que fue una idea equivocada involucrarse en esa situación inicialmente.

4.6. Tipos de conflicto

Una manera, entre muchas, de categorizar los conflictos, plantea que existen los conflictos **innecesarios** y los **genuinos**. Los primeros tendrían como raíz problemas de percepción y de comunicación entre las partes, mientras que los segundos surgen a partir de diferencias más concretas, de intereses, de aspectos estructurales (Moore, en Palacios, 2001).

También nos encontramos con el concepto de conflicto **resistente**, utilizado para referirse a aquellos conflictos que perduran durante mucho tiempo, y que se resisten a la mayor parte de (si no a todos) los intentos de resolución. Como regla general, estos conflictos tienen que ver con desacuerdos en torno a valores, a asuntos relacionados con la distribución de recursos, y a cuestiones de dominación y/o de necesidades humanas insatisfechas, todos ellos problemas no negociables. Con frecuencia tienen que ver también con situaciones de 'perder-ganar'. Generalmente se piensa que los conflictos **prolongados**, **arraigados**, y **estructurales** son conflictos resistentes, donde la intervención para su resolución es extraordinariamente compleja (Barrueco, Régnier y Vejarano, 2001).

a) Los conflictos **arraigados** se refieren a una incapacidad de adaptarse, una ausencia de maleabilidad cuando se trata de ciertas necesidades humanas. Por tanto, se aplica a las necesidades inherentes a los seres humanos y que se relacionan con el conflicto. Son necesidades humanas que no pueden negociarse, a diferencia de los intereses negociables relacionados con las disputas (Barrueco, Régnier y Vejarano, 2001).

b) Un conflicto puede ser **breve** o **prolongado**. Uno de los factores críticos en los conflictos sociales prolongados es una lucha de larga duración, frecuentemente violenta, entre grupos comunitarios en torno a necesidades básicas como la seguridad, el reconocimiento y la aceptación, el acceso a las instituciones políticas y la participación económica (Barrueco, Régnier y Vejarano, 2001).

Por otra parte, aparece un concepto distinto, el conflicto **constructivo**. Este conflicto aporta mayores beneficios que costos, tiende a juntar a la gente, a fortalecer y/o mejorar sus relaciones (redefiniéndolas de una manera más adecuada y útil) y conduce a cambios positivos entre todas las partes involucradas. Contrasta con el conflicto destructivo, que tiene resultados mayormente negativos, separando a las personas, destruyendo las relaciones y llevando a cambios negativos, tales como la escalada de la violencia, el temor y la desconfianza (Barrueco, Régnier y Vejarano, 2001).

También existen los conflictos **armados**, aquéllos en los que las partes recurren al uso de la fuerza. Es un tipo de conflicto difícil de definir, pues puede abarcar distintas situaciones, que van desde un sobrevuelo militar, pasando por el ataque de un solo soldado a un civil, hasta una guerra abierta con el resultado de un elevado número de víctimas (Miall, 1999, en Barrueco, Régnier y Vejarano, 2001).

Finalmente, distinguimos el conflicto **violento** o **mortal**, similar al conflicto armado pero que incluye asimismo una violencia unilateral, como es en el caso del genocidio de civiles desarmados. Se refiere a la violencia directa, física. (Miall, 1999, Barrueco, Régnier y Vejarano, 2001).

4.7. Diferencias entre conflicto y violencia. Tipos de violencia

Es relevante destacar las diferencias que existen entre el conflicto y la violencia, conceptos distintos pero que con frecuencia aparecen asociados (Ruiz, 2001).

El conflicto es una categoría más general que abarca la violencia, puesto que ésta es una situación que puede darse o no en un conflicto, que sí es inherente a las relaciones humanas. La violencia esencialmente es una destrucción de los demás y de uno mismo. Mientras que el conflicto es inevitable en la vida social, la violencia es evitable, porque es un medio que coexiste con otros para manejar el conflicto. La violencia no es innata o inherente al ser humano ni a una cultura o grupo, no es una condición natural. Puede darse o no darse, y sus expresiones y su énfasis varían en las culturas y subculturas. Podemos explicarla, pero no justificarla, en tanto existen otros medios de relación entre los seres humanos.

La violencia está presente cuando los seres humanos son influenciados de tal manera que sus realizaciones somáticas y mentales presentes están por debajo de sus realizaciones potenciales. De acuerdo a Galtung (1969, en Barrueco, Régner y Vejarano, 2001), la violencia es lo que aumenta la distancia entre lo potencial y lo presente, y lo que impide que esta distancia disminuya. Este autor conceptualiza la violencia como un "insulto inevitable" a las necesidades básicas humanas, y de forma más general, a la vida, reduciendo el nivel real de satisfacción de las necesidades por debajo de lo que sería potencialmente posible. Las amenazas de violencia serían también una forma de violencia.

Según la postura de Curle (1995, en Barrueco, Régner y Vejarano, 2001), la violencia es algo que hace daño a las personas, en el sentido de las palabras, hechos y situaciones que perjudican la capacidad de los seres humanos de desarrollar totalmente su potencial para sentir, crear y lograr una madurez feliz. De acuerdo a Reychler y Paffenholz (2001, en Barrueco, Régner y Vejarano, 2001), el término *violencia* se refiere a una situación en la cual la esperanza de vida cuantitativa y cualitativa de los individuos o las comunidades se reduce intencionalmente.

Vinyamata (2003) plantea que todo aquello que pueda perjudicar de una manera u otra a uno mismo, a otras personas, al entorno social o a la naturaleza, es una forma de violencia. La violencia se puede ejercer de manera física, infligiendo heridas o la misma muerte. También se inflige limitando la libertad, atentando contra la dignidad, impidiendo el desarrollo integral de las personas o la satisfacción de sus necesidades. De esta manera, se ejerce psicológica, estructural y económicamente, a través de la acción política y judicial o mediante cualquiera otra forma posible.

La violencia **estructural** es un tipo de violencia indirecta que surge de la misma estructura social, entre humanos, entre conjuntos de humanos (sociedades) y entre conjuntos de sociedades (alianzas, regiones), y se integra en la estructura social, haciéndose menos visible que la violencia física o psicológica. Fue un término introducido en los años sesenta para dirigir la atención a la manera en que las instituciones y las políticas dañan o destruyen los valores y el desarrollo individuales. La falta de empleo o de un papel social y la carencia de oportunidades para la educación y el desarrollo son ejemplos de violencia estructural. La violencia estructural es probablemente la fuente principal de crimen y agresión en las sociedades. (Burton, 1996, en Barrueco, Régnier y Vejarano, 2001). Al tipo de violencia cometida por un actor, la denominamos *violencia personal o directa*, y a la violencia donde no existe tal actor, *estructural o indirecta*. En la violencia estructural la violencia se construye en el seno de la estructura y se manifiesta como un desequilibrio de poder y, consecuentemente, como oportunidades vitales desiguales (Galtung, 1969, en Barrueco, Régnier y Vejarano, 2001).

Violencia estructural

La *violencia estructural* fue un término introducido en los años sesenta para dirigir la atención a la manera en que las instituciones y las políticas dañan o destruyen los valores y el desarrollo individuales.

Sus dos principales formas son: la **represión** y la **explotación** (Galtung, 1996, en Barrueco, Régnier y Vejarano, 2001). Si la gente sufre hambre cuando objetivamente se puede evitar, se está cometiendo violencia, independientemente de si hay una clara relación sujeto-acción-objeto. El concepto de violencia estructural incluye las condiciones en las que a una persona se le impide, por privación social o represión política, alcanzar sus propias aspiraciones (por ejemplo, una situación en la que a una minoría se la mantiene en privación con respecto a la mayoría, pero donde no hay un obvio comportamiento violento, dada la debilidad de la minoría y la eficiente política de la mayoría (Mitchell, 1981, en Barrueco, Régnier y Vejarano, 2001).

La violencia **armada**, por su parte, tiene como objetivos disuadir, constreñir, herir e incluso matar a las personas. La **coerción** o **coacción**, también considerada un tipo de violencia, se refiere a una amenaza de uso de la fuerza, para conseguir la sumisión y la obediencia. Dicho uso de fuerza y violencia no se refiere únicamente a la fuerza física. La acción administrativa, las amenazas verbales y psicológicas, por ejemplo, pueden ser utilizadas para cometer actos que obligaran y llevarán a la sumisión. El uso de cualquier capacidad de poder para someter puede considerarse, de hecho, como un acto de coerción, de violencia (Vinyamata, 2003).

Por otra parte, la violencia **psicológica** "apunta a las mentes y a los corazones" e intenta reducir la capacidad emocional de las personas, y a menudo tiene como fin causar sufrimiento mental o propagar el miedo y el odio (Barrueco, Régnier y Vejarano, 2001).

Finalmente, la violencia **cultural** se produce de manera permanente. Se refiere a los aspectos de la cultura que dan legitimidad al abuso por medio de los otros instrumentos de violencia. Es decir, aquellos aspectos de la cultura, la esfera simbólica de nuestra existencia –ejemplarizada en la religión e ideología, la

lengua y el arte, la ciencia empírica y la ciencia formal (la lógica y las matemáticas)– que pueden usarse para justificar y legitimar una violencia directa o una violencia estructural (Galtung, 1996, en Barrueco, Régnier y Vejarano, 2001).

5. ¿Qué se hace con el conflicto? Los desafíos para una psicología social aplicada

Obviamente, la prospectiva que desde la psicología social pueda ofertarse sobre los conflictos psicosociales dependerá tanto de la perspectiva teórica que prime como de la particularidad del ámbito en que el conflicto se plantee.

5.1. Algunas aportaciones desde la perspectiva de la gestión del conflicto

Se tiende a pensar que frente a un conflicto existen dos alternativas básicas: acudir a los procesos de negociación o a los recursos de la fuerza (física).

También se tiende a incluir dentro de la resolución de conflictos sólo los primeros, bajo el supuesto de que sólo los procedimientos con base en la razón y el diálogo pueden garantizar una verdadera resolución del conflicto, esto es, el alcance de una solución satisfactoria para todas las partes implicadas. Como contrapartida, se piensa que el uso de los recursos de fuerza (física) sólo contribuyen a agravar o reproducir las condiciones que mantienen el conflicto.

Para nosotros es importante incluir en este apartado ambas variedades por diversas razones: la mayoría de las veces, ambas vías se usan de manera combinada y, por tanto, se presentan en forma híbrida en los procesos de resolución de conflictos. Además, algunos procesos de negociación son abandonados y seguidos de hechos de violencia, algunas acciones de fuerza son interrumpidas por negociaciones o usadas para presionar la instalación de una mesa de negociación y la amenaza de la fuerza física puede condicionar una mesa de negociación, por citar algunas de las formas que ambas pueden cobrar.

En tal sentido, las dos han de ser consideradas en el estudio psicosocial del conflicto, en sus usos y efectos.

Adicionalmente, en muchas situaciones de conflicto resulta difícil distinguir entre un proceso de negociación, como el curso racional de un diálogo libre entre partes, y la solución obtenida por un mero hecho de fuerza física. Y esto no sólo por la híbrida combinación en la que suelen aparecer en los conflictos sociales, sino porque la misma definición de lo que es un curso racional, un criterio racional o una solución racional para un conflicto puede ser impuesta por la fuerza de alguna de las partes involucradas. Es decir, los mismos términos que definen lo que es una salida racional o negociada a un conflicto pue-

La fuerza

El uso de la fuerza en la resolución de conflictos no se limita al uso de alguna forma de violencia física, sino que puede tomar diversas formas psicosocialmente relevantes.

den ser impuestos por la amenaza de la fuerza física. Asimismo, puede resultar difícil separar la fuerza racional de los argumentos de la fuerza física, social o económica de sus detentores.

5.1.1. Respuestas ante el conflicto desde el enfrentamiento o no enfrentamiento

Ruiz (2001) señala posibles respuestas al conflicto, en las que fundamentalmente se enfrenta el conflicto o bien se huye de éste, a partir de lo cual se desprenden algunas variaciones:

- a) En la evasión o evitación, que dilata el conflicto, se deja que el azar decida. Se evita confrontar porque se teme perder, optándose por no expresar lo que se piensa o siente en relación con una determinada situación. En ocasiones puede ser la mejor alternativa, pero la mayoría de las veces esta actitud contribuye al escalamiento del problema, generando tensiones y resentimientos que cultivan el ambiente para problemas mayores, o similares, pero de solución más compleja. Esta respuesta evita el diálogo, la posibilidad de pensar con otra lógica y el construir o buscar conjuntamente soluciones. En la vida cotidiana, la mayoría de los conflictos son generados por una falta de comunicación o bien por una deficiencia en la misma.
- b) La confrontación, que utiliza el poder y la fuerza, con el propósito de lograr una sumisión. Implica discutir acaloradamente, usar expresiones que hieren, tomar decisiones viscerales, con la tendencia a formar bandos e involucrar a otras personas. Esta forma de presentarse ante el conflicto contribuye a hacerlo más complejo o produce un efecto de radicalización en las partes.
- c) El arreglo directo, que implica la capacidad de las partes involucradas para asumir sus propias decisiones y responder positivamente frente a los resultados de sus actos. Da cuenta de una actitud y una voluntad para dialogar, hacer el ejercicio de escuchar y ponerse en el lugar de la otra parte, reconociéndola como legítimo interlocutor. Hay intención de conservar los vínculos y construir posibilidades y alternativas que satisfagan a ambas partes.
- d) Acudir a una instancia de autoridad, dejando la solución en manos de un tercero. Cuando las partes son conscientes de sus limitaciones o se encuentran frente a limitaciones insalvables para construir posibilidades dialógicas, permiten que un tercero tome las decisiones, que adjudique su subjetividad para resolver los conflictos. Éste, la mayoría de las veces, no resuelve el conflicto, sino que lo gestiona, lo aplaza, transforma, reglamenta y generalmente no termina con su causa, sino que se ocupa de su efecto.
- e) Acudir a un tercero facilitador. Cuando se desean resolver las diferencias de manera pacífica, evitando complicaciones más graves, pero no hay elementos para comunicar con la otra parte, se acude a un tercero conciliador que facilite el diálogo, controle el clima del conflicto, y ayude a encontrar una solución

satisfactoria para ambas partes. Esta respuesta requiere tres elementos: consentimiento autónomo para acudir a un tercero, buena fe e igualdad efectiva de las partes.

Dependiendo de la respuesta o actitud asumida frente al conflicto, se pueden dar las siguientes consecuencias (Ruiz, 2001): pierde/pierde (el ejemplo clásico de la confrontación es la guerra, en la que nadie gana), gana/pierde (una parte queda insatisfecha, y el efecto es la retaliación) y gana/gana (cuando todas las partes quedan satisfechas).

5.1.2. Respuestas ante el conflicto desde la perspectiva de los resultados

Thomas (1988, en Baron y Byrne, 1998) y Putman (1990, en Baron y Byrne, 1998), así como Thomas y Kilman (en Palacios, 2001), sistematizan posibles respuestas que puede adoptar un grupo o un individuo frente a un conflicto, de acuerdo a la preocupación que demuestran las partes por los propios resultados y por los resultados de la otra parte:

- a) **Competición:** preocupación exclusiva por lograr las propias metas; no hay cooperación con la otra parte. Obtener lo más posible para el propio grupo.
- b) **Negociación o compromiso:** preocupación por lograr las propias metas y las de la otra parte por igual, existiendo una mediana cooperación. Se divide todo por la mitad, en partes iguales.
- c) **Acomodación:** no hay preocupación por las metas propias, sino solamente por las de la otra parte. Hay cooperación, pero una de las partes se anula a sí misma en el proceso. Se rinde y deja que los demás se lleven los beneficios.
- d) **Evasión o evitación:** no hay preocupación ni por las propias metas ni por las de la otra parte. Se evita a toda costa el conflicto, aunque para ello sea necesario retirarse.
- e) **Cooperación o colaboración:** hay preocupación por las propias metas y por las ajenas, y se coopera con las de la otra parte. Intento de maximizar las ganancias comunes.

5.1.3. Negociación y mediación como estrategias de solución de los conflictos

Bechi y su grupo (2000) proponen algunas estrategias de resolución de conflictos, tales como la negociación (las partes que representan intereses discrepantes se comunican e interactúan, influenciándose unas con otras, con el fin de llegar a un acuerdo mutuamente aceptado) y la mediación (negociación en la que interviene un tercero cuya función es lograr acuerdos entre las partes,

a los que no han podido llegar ellas solas), distinguiendo entre la mediación de proceso (el tercero puede intervenir sin tomar decisiones) y la mediación de contenido (la decisión la toma el mediador).

Serrano (2002) describe el proceso de negociación como una estrategia efectiva para solucionar el conflicto, y la define como el proceso en el que, a través de la comunicación, se intenta resolver un conflicto. La autora propone cuatro variables que influyen en la facilitación del proceso de negociación:

a) El contacto: las personas que establecen un contacto cercano reducen más fácilmente sus hostilidades, siempre y cuando este contacto se establezca en igualdad de posiciones.

b) La cooperación: en el momento que las partes en conflicto deben trabajar por un objetivo común o una meta supraordenada, la resolución de los puntos en conflicto se facilita.

c) La comunicación: la presencia de un mediador, relativamente ajeno a los intereses particulares de cada una de las partes, facilita la comunicación entre ellas.

d) La conciliación: dentro del proceso de negociación siempre hay puntos más conflictivos que otros. Bajo estas condiciones se ha observado que si el proceso de negociación se inicia por los puntos de menos conflictivos, se facilita la discusión de los más conflictivos (Myers, 1995, en Serrano, 2002).

Pruitt (1983, en Serrano 2002) plantea algunas estrategias de negociación:

a) La estrategia de resolución de problemas: se busca una solución aceptable para las partes, ya que se muestra alto interés por los intereses propios y alto interés por los de la(s) otra(s) parte(s).

b) La estrategia de rivalidad: cada parte se impone sobre la(s) otra(s) empleando tácticas de presión con el fin de persuadirla(s) para que acepten las alternativas propuestas en favor de los objetivos propios. En este caso se observa un alto interés por los intereses propios contra un bajo interés por los ajenos.

c) La estrategia de flexibilidad: implica una importante reducción de las aspiraciones básicas de una de las partes, es decir, un bajo interés por los intereses propios y un alto interés por los de la(s) otra(s) parte(s).

d) La estrategia de inacción: en la que la actividad negociadora es mínima. Se presenta un bajo interés tanto por los intereses propios como por los ajenos.

Dentro del proceso de negociación, el valor que cada una de las partes asigna a los comportamientos de competencia o de cooperación influye en el desarrollo de dicho proceso. Al respecto Herman y Kogan (1977, en Serrano, 2002) plantearon los siguientes postulados:

- La ansiedad del negociador correlaciona positivamente con la competitividad en la negociación.
- Cuanto menos autoritario sea el negociador, más cooperativo se mostrará durante el proceso de negociación.
- A mayor complejidad cognitiva del negociador, mayor actitud cooperativa.
- Una tendencia de conciliación por parte del negociador se relaciona positivamente con una actitud cooperativa del mismo.
- A mayor autoestima del negociador, mayor será su competitividad.

Además, Dafonte (2002) propone que para lograr una negociación eficaz, se deben considerar los siguientes elementos:

- Preparar la negociación.
- Separar a las personas del problema.
- Centrarse en los intereses y no en las posiciones de las partes.
- Utilizar criterios objetivos, independiente de la voluntad de las partes.
- Ceder ante las razones, no ante las presiones.
- Alcanzar el mejor acuerdo de todas las opciones posibles.
- Mejorar la relación entre las partes.

Para que pueda ocurrir un proceso de negociación, deben darse algunas condiciones (Schellenberg, 1982):

- Que exista una situación mixta, en que cada una de las partes involucradas tiene respecto de la otra potenciales intereses en común, tanto como conflicto de intereses.
- Que ambas partes consideren que es posible alcanzar una mejor solución si se consigue un acuerdo que si no se consigue.
- Que ellas entren en un proceso de discusión, que incluye la consideración de propuestas y contrapropuestas, en la búsqueda de un acuerdo común sobre la solución.

Adicionalmente, pensamos que también es necesario que ambas partes consideren que se puede lograr este acuerdo por medio del diálogo y que crean que el esfuerzo puesto en marcha en el diálogo se verá retribuido por la mejor calidad de la solución conseguida mediante el acuerdo.

En el proceso de mediación se ha analizado la función que cumple el mediador, y se ha concluido lo siguiente (Rubin, 1980, en Serrano, 2002):

- 1) La mediación resulta aceptable para que las partes puedan ceder sin ver comprometido su prestigio, ya que se ha comprobado que hacer concesiones genera temor a parecer débil ante los demás, y en general, la presencia del mediador relativiza tal percepción.
- 2) La mediación es más efectiva si la intensidad del conflicto es baja, pero puede ser ineficaz y hasta contraproducente si la intensidad es alta.
- 3) La mediación se percibe como inaceptable cuando las partes avanzan hacia la solución sin necesidad de terceros.

También se han analizado las estrategias empleadas por el mediador, entre las que se encuentran, según Carnevale (1985, en Serrano, 2002):

- a) Persuadir a las partes para que cedan en sus primeras posiciones, normalmente duras e inflexibles.
- b) Presionar (a través de estrategias reforzantes o aversivas) sobre cada una de las partes con el fin de que cedan en sus posiciones.
- c) Buscar la coordinación entre las partes, formulando y recomendando propuestas de común interés.

Por otra parte, Leoz (2002) aborda la estrategia de la mediación, desde la postura de Sara Cobb y el "modelo circular", que enfatiza lo actitudinal y la comprensión psicológica de la mediación. Para Cobb, mediar no es arbitrar u ordenar entre las partes en conflicto, sino ingresar en un sistema de búsqueda de acuerdos mínimos, en el cual se transparente un metasistema: la aprehensión de los mecanismos que permiten la salida o el logro de esos acuerdos. En este modelo importan el logro de los acuerdos, pero también importa el protagonismo de las partes, y el logro de un aprendizaje más profundo, que es el que las partes obtengan recursos para aprender a resolver conflictos en el futuro (deútero-aprendizaje). El mediador aquí no soluciona "en lugar de", sino que se posiciona en la intervención para que las partes que configuran la tensión de los conflictos dialecticen, dialoguen y construyan una nueva narrativa.

Ahora bien, hay distintos tipos de conflictos que exigen procesos de mediación o de negociación diferentes. Adler (2003) plantea que pueden distinguirse al menos tres tipos amplios de conflictos o problemas, cada uno de los cuales

requiere una intervención particular. Si bien esta tipología puede simplificarse en la tabla adjunta, las diferencias entre ellos generalmente son más sutiles y tienen implicaciones profundas en el tipo de trabajo que los mediadores deben llevar a cabo en complejos problemas ambientales o de políticas públicas, por ejemplo.

Tipología

	Tipo I	Tipo II	Tipo III
¿Hay acuerdo en la definición del problema?	Sí	Sí	No
¿Hay acuerdo en el rango de posibles soluciones?	Sí	No	No
Ejemplos	¿Cómo podemos mejorar nuestros antiguos sistemas de conservación del agua?	Cuando hayamos agotado el agua subterránea que tenemos disponible, ¿cómo ampliaremos nuestro abastecimiento de agua?	¿Quién debería tener el principal acceso a las mejores y más baratas fuentes de agua disponibles hoy y en el futuro?

Como veis, los problemas de tipo I son temas de naturaleza convergente, pues no requieren mayor consideración acerca de los valores y creencias de las partes, y usualmente no necesitan gran análisis o involucración por parte de quienes tienen el conflicto. Se trata de encontrar el camino para ir de un pueblo a otro, elegir un método para erradicar termitas, tratar médicamente una fractura de tibia, arreglar un sistema de conservación de agua que está viejo. En la literatura acerca de resolución de problemas, se les considera rutinarios, ya que tienen una solución y en general hay fácil acuerdo en la definición del problema y el rango de soluciones posibles.

Los problemas de tipo II son de naturaleza divergente y más compleja, pues exigen realizar elecciones valóricas. Por ejemplo, decidir por qué queremos ir a ese pueblo y qué haremos una vez que estemos allá, determinar cómo educaremos a nuestros hijos más eficazmente, cómo expandir el abastecimiento de agua si los recursos existentes han sido agotados. En otros contextos, los problemas de este tipo son más complejos emocionalmente, menos claros intelectualmente y están peor delimitados que los de tipo I. El acuerdo en la definición del problema es más aproximado, menos preciso; por lo tanto, ninguna solución es absolutamente correcta. Requieren, por lo tanto, considerar más opiniones, creencias y convicciones. Tener solamente los recursos y la experiencia no es suficiente, pues se necesita un alto nivel de acuerdo entre las partes en conflicto.

Los problemas de tipo III son mucho más complejos en cuanto a las emociones involucradas, las políticas que se deben seguir, su intensidad, etc. Nos preocupan más y lleva mucho tiempo disiparlos o solucionarlos, si es que esto se

logra. Por ejemplo, debates en torno al aborto y el derecho a la vida, decidir quién debe tener el derecho sobre ciertos recursos naturales, resolver los conflictos palestino-israelíes o entre Estados Unidos e Iraq. En estos conflictos se difiere ampliamente en la definición del problema y en las soluciones competentes. Como los problemas de tipo II, éstos también implican conflictos de valores, creencias y convicciones, pero la diferencia es que además cargan con una larga y difícil historia de conflictos entre las partes. En este contexto, no hay garantía de que una solución logre alcanzar un resultado satisfactorio, ni de que las soluciones propuestas sean justas para todas las partes implicadas.

De acuerdo con Adler (2003), en el momento de intervenir debe tenerse en cuenta que estos tres tipos de problemas requerirán estrategias de mediación distintas; incluso puede pensarse que los problemas de tipo I no requerirían de un facilitador o mediador, porque los temas podrían ser resueltos por expertos en los temas en cuestión, siguiendo los pasos del modelo de resolución de problemas, al que nos referiremos en un siguiente apartado.

Tácticas de ataque al proceso de negociación

La negociación basada en principios y en el mutuo cumplimiento de sus pasos y acuerdos no siempre es la tónica de los procesos que efectivamente suceden entre las partes en conflicto, ya que en muchas ocasiones las partes utilizan "tácticas y trucos" para aprovecharse o sacar ventaja de su contraparte.

Probablemente, todos conocéis algunos, ya que van desde las mentiras y la violencia psicológica hasta varias formas de tácticas de presión. Pueden ser ilegales, poco éticos o simplemente desagradables. Su propósito es ayudar a la parte que las usa a ganar", y han sido llamadas también "negociaciones sucias" (Fischer, Ury y Patton, 1996, p.149).

Frente a ellas, las dos reacciones más comunes de la contraparte son tolerar la situación o responder de manera similar. La primera corresponde a la reacción más habitual, ya que se tiende a suponer que si se cede en dicha ocasión, la otra parte se calmará y no exigirá más, por ejemplo. O bien, se trata de evitar la confrontación porque se teme que podría generar un conflicto mayor.

Ejemplo de evitación de confrontación

Ésa fue la manera en que Chamberlain, el primer ministro británico, respondió a las tácticas de Hitler en 1938. Cada vez que el primero creía haber llegado a un acuerdo, el segundo aumentaba sus exigencias. Chamberlain cedió a sus demandas en Munich, con la esperanza de evitar una guerra, y un año más tarde empezó la Segunda Guerra Mundial. Y sin ir más lejos, actualmente el presidente de Estados Unidos, George Bush, hizo exigencias cada vez mayores a la ONU con respecto a su injerencia en Iraq, y en cada ocasión, sus inspectores accedieron y buscaron armas de destrucción masiva, sin encontrarlas. Bush presionaba para que se hicieran nuevas inspecciones y en plazos más breves, hasta que rompió el acuerdo alcanzado con los diversos países de la organización y declaró la guerra a Iraq.

Mientras que la segunda manera más común de responder es con las mismas armas, es decir, si una parte exige demasiado, la otra ofrece muy poco; si una parte engaña, la otra trata de hacer lo mismo; si una de ellas amenaza, la otra

responde con las mismas amenazas o mayores. Generalmente, al final una de las partes se rinde frente a la otra o, con mucha frecuencia, se rompe la negociación.

Fischer y su grupo (1996) proponen que las tácticas engañosas pueden dividirse en tres categorías, que quedan descritas a continuación.

1) Engaño deliberado

a) Información falsa. Una de las formas más antiguas de jugar sucio en la negociación es hacer afirmaciones falsas.

Ejemplo de información falsa

Por ejemplo, el vendedor de automóviles que asegura que el modelo de tu agrado sólo tiene 5.000 millas de uso y ha sido conducido por una viejecita que nunca excedió las 35 millas por hora, con el fin de inducirte a comprarlo sin dudar. O en otro plano, un gobierno le asegura a otro que las tropas que enviará a su país van en misión de paz y para supervisar la situación en la que se encuentra el pueblo, y que no llevarán armas ni elementos bélicos, con el fin de que dicho gobierno le abra sus puertas sin mayor resistencia.

En una negociación, es recomendable verificar y dudar de las afirmaciones de la otra parte, ya que esta rutina reduce la tentación de usar el engaño y el peligro de ser engañado.

b) Autoridad ambigua. Se manifiesta cuando una parte hace que la otra crea que tiene tanta autoridad como ella, cuando en realidad no la tiene. Esto conlleva que la parte engañada suponga que ha logrado un acuerdo firme después de un proceso de presiones y negociaciones, pero esto no sucede, sino que la contraparte anuncia que debe someter el acuerdo a la aprobación de otra persona o grupo. Puede ocurrir que lo que la parte engañada consideró un acuerdo para la otra parte sea sólo un punto de partida para una continuación de la negociación. De este modo, es lícito que antes de comenzar un intercambio, se confirme el grado de autoridad de la otra parte, y en caso de obtener una respuesta ambigua, se exija negociar con quien efectivamente ostente la mayor autoridad.

Ejemplo de autoridad ambigua

Por ejemplo, en una negociación entre dos partidos políticos, si una parte es representada por el líder del partido y la otra por el secretario general, obviamente las decisiones acordadas no serán definitivas, pues este último no ostenta el mismo poder de decisión que el primero, por lo cual el acuerdo alcanzado sería un punto de partida que el secretario consultará con el presidente de su partido antes de que la negociación continúe.

c) Intenciones dudosas. Es decir, cuando se cree o sospecha que las intenciones de la contraparte de cumplir con el acuerdo alcanzado son dudosas. En estos casos, es posible incluir normas para su cumplimiento dentro del mismo acuerdo.

Ejemplo de intenciones dudosas

Por ejemplo, si en una negociación de divorcio la esposa piensa que el esposo no va a pagar el mantenimiento de los niños, aunque diga que lo va a hacer, el abogado de ella podría explicitar el problema y generar garantías que aseguren el pago (en el acuerdo que se vaya a firmar, se podría, entre otras estrategias, incluir una cláusula que indique que si él deja dos pagos pendientes, ella obtendrá un porcentaje de participación en la empresa de su esposo).

2) Guerra psicológica

Estas tácticas están destinadas a hacer sentir incómoda a la otra parte, de manera que tenga "un deseo inconsciente" (Fischer y otros, 1996, p.156) de terminar la negociación lo más pronto posible.

a) Situaciones tensas. Se refiere a las circunstancias físicas en las que transcurre la negociación; por ejemplo, si se lleva a cabo en territorio propio, de la contraparte, o en uno neutral. También alude a las condiciones físicas del ambiente (ruido, calor, humedad, comodidad del mobiliario, distribución en el lugar, etc.). Si una parte evalúa que el ambiente la perjudica, debería identificar el problema, discutirlo con la otra parte y negociar mejores circunstancias de ambiente físico.

b) Ataques personales. Además de manipular el ambiente físico, una parte puede utilizar más medios para incomodar a la otra.

Ejemplo de ataques personales

Por ejemplo, a través de la comunicación verbal o no verbal hacer comentarios acerca de la ropa o apariencia del otro, de manera descalificatoria; atacar su estatus haciéndole esperar y/o interrumpiendo la negociación para tratar otros asuntos; sugerir que la otra parte es incompetente; negarse a escucharla; no mirarla ni prestarle atención cuando expone sus argumentos; hacer que repita información que ya ha dicho, etc.

En cada caso, reconocer la táctica contribuirá a anular su efecto, y discutirla con la otra parte de forma explícita puede evitar que se repita.

c) El juego del bueno y el malo. Este "juego" es una forma de presión psicológica que implica un engaño.

Ejemplo del juego del bueno y el malo

Un clásico ejemplo aparece en algunas viejas películas de policías, en que uno amenaza al sospechoso, le obliga a sentarse bajo una luz brillante, lo vapulea y casi lo agrede, para luego salir de la habitación, momento en que el bueno entra, apaga la luz, le ofrece un cigarrillo y se disculpa, afirmando que le gustaría controlar al otro tipo, pero que es imposible si el sospechoso no colabora. Así, éste termina diciendo todo lo que sabe.

De manera similar, a lo largo de una negociación, en el seno de una de las partes puede generarse una discusión interna o pelea, en la cual algunos adoptan una posición dura o extrema y otros una postura más flexible, avergonzada por la conducta de sus pares. Estos últimos ofrecen una proposición que parece conciliadora y aparentemente beneficiosa, en relación a los ofrecimientos de los más duros de esa parte. De este modo, logran que la contraparte ceda

ante esta aparente concesión. Si la parte engañada reconoce esta táctica, no se dejará manipular, y cuando los buenos intervengan, podrá negociar desde una postura más clara y asertiva.

d) Amenazas. Son una de las tácticas más comunes en las negociaciones. Parece más fácil amenazar que hacer una propuesta: requiere pocas palabras, y si surte efecto, nunca tendrá que cumplirse. Pero las amenazas provocan otras amenazas como respuesta, en un espiral creciente que puede destruir una negociación e incluso la relación entre las partes. Las amenazas son presiones, pero generalmente logran un efecto contrario al deseado, puesto que producen presiones en la otra parte, y en lugar de hacer que una decisión sea más fácil para ésta, con frecuencia la hace más difícil.

Ejemplo de amenazas

Por ejemplo, como respuesta a una presión externa, un sindicato, una empresa o un gobierno pueden cerrar filas. La pregunta que la parte se hacía deja de referirse a si se debe o no tomar la decisión, y se convierte en si se va a ceder ante la presión.

Ahora bien, existen otras maneras de dar la misma información si parece necesario indicar las consecuencias de la acción de la otra parte: se pueden sugerir como advertencias, que son más legítimas y menos vulnerables a las amenazas de la otra parte.

3) Presión desde las posiciones

Estas tácticas apuntan a estructurar la situación de tal manera que solamente una de las partes pueda hacer concesiones.

a) Negativa que hay que negociar. Cuando una de las partes plantea sus exigencias y se niega a negociar, deja a la otra sin ninguna alternativa.

Ejemplo de negativa que hay que negociar

Por ejemplo, en la guerra actual contra Iraq, Estados Unidos planteó su postura de acudir al enfrentamiento bélico sin posibilidad de aceptar las alternativas que otros países y la ONU proponían, en términos de plazos y requerimientos, ni la negativa de la mayoría de ellos a apoyarlo en su acción.

En algunas ocasiones, esta táctica puede ser un truco para negociar, un intento para obtener concesiones sustanciales en el proceso.

b) Exigencias exageradas. Muchas veces los negociadores creen que una posición inicial extrema les dará un mejor resultado final, pues su objetivo es reducir las expectativas de la contraparte.

Esta táctica tiene desventajas, puesto que una exigencia tan exagerada, que tanto la parte que ofrece como la contraparte saben que se abandonará, puede disminuir su credibilidad, y también podría destruir la posibilidad de un

Ejemplo de exigencias exageradas

Por ejemplo, una empresa que pretende comprar una industria ofrece 75.000 euros por ella, sabiendo que debe valer por lo menos unos 200.000.

acuerdo, ya que si se ofrece demasiado poco, como en el caso de la empresa, la otra parte puede creer que no vale la pena negociar con ella y aceptar la propuesta de otra compañía.

c) Exigencias crecientes. También puede suceder que una parte vaya aumentando sus exigencias por cada concesión que le hace a la otra parte; o que reabra problemas que ya estaban resueltos. Esta táctica tiene como fin disminuir las concesiones, ya que su efecto psicológico puede ser que la otra parte quiera llegar a un acuerdo definitivo antes de que sigan aumentando las exigencias. Aunque también puede suceder que si una de las partes reconoce esta táctica en la otra, su postura sea considerar si realmente es conveniente para ella continuar con la negociación y sobre qué bases, y eventualmente, terminar el proceso, debido a que percibe una importante falta de seriedad en la contraparte.

d) Tácticas de atrincheramiento. Corresponde a una táctica de compromiso extremo, de acuerdo a la cual una parte intenta que parezca que una situación ya no está bajo su control, por lo que le es imposible ceder, ante lo cual a la contraparte no le queda otra opción que ceder ella ante los requerimientos de la situación.

Ejemplo de tácticas de atrincheramiento

Por ejemplo, cuando el presidente de un país A, en litigio con el país B, sostiene en un medio de comunicación internacional que declarará indefectiblemente la guerra a esta nación, a menos que el presidente de B renuncie a su cargo, podría parecer que el líder de A ya no tiene el control sobre el estallido de la guerra, sino que éste queda en manos del presidente de B, a quien no le quedaría otra opción que renunciar si desea evitar una guerra inminente.

e) Uso del "socio inmovible". Ésta es una de las tácticas más comunes en la negociación. Una parte justifica su negativa a ceder alegando la existencia de un socio inmovible que no acepta las disposiciones de la negociación. Una vez reconocida esta táctica, en lugar de discutirla con la otra parte, podría solicitarse una comunicación directa con este socio, que parece ostentar una mayor autoridad.

f) Demoras premeditadas. Es frecuente que una de las partes trate de posponer la decisión hasta el momento que considere favorable.

Ejemplo de demora premeditada

Por ejemplo, los negociadores sindicales comúnmente demoran su decisión hasta pocos momentos antes de la hora cero del comienzo de la huelga, suponiendo que la presión psicológica hará más maleable a la administración. El problema es que pueden calcular mal y llegar a la hora cero, y una vez comenzada la huelga, la administración puede decidir a su vez esperar un momento más favorable, por ejemplo, cuando se agote el fondo de huelgas del sindicato. Por ello, espera el momento oportuno es una táctica que conlleva riesgos.

g) **Técnica del "tómelo o déjelo".** Esta táctica no implica una toma de decisiones interactivas, y puede hacer más rígida la postura de la contraparte o destruir la posibilidad de llegar a un acuerdo. Ahora bien, después de una larga –y a veces infructuosa– negociación, no sería incorrecto concluir planteando esta opción, cuando parezca la única posible.

5.1.4. **Reconciliación y conciliación como procesos de la resolución de conflictos**

La **reconciliación** es un proceso mediante el cual las partes en conflicto, en lugar de simplemente firmar un acuerdo poniendo fin a un conflicto, toman medidas reales conducentes a perdonar las antiguas transgresiones, superar el pasado y admitir los errores personales, y así señalar una nueva relación y un nuevo comienzo. Mientras que un acuerdo con frecuencia tiene motivaciones políticas y militares, y puede intentar acabar con un conflicto trazando una línea en la arena y separando a las partes en conflicto, la reconciliación tiene por motivación el deseo de transformar las relaciones entre los adversarios de modo que la línea divisoria se vuelva innecesaria.

Es un proceso curativo emocional y espiritual. La reconciliación es la normalización de las relaciones entre las personas y los grupos, y de acuerdo con Lederach (en Barrueco, Régnier y Vejarano, 2001), implica cuatro procesos simultáneos: la búsqueda de la verdad, de la justicia, de la paz y de la misericordia, ya que sólo cuando éstos aparecen, se logra la reconciliación.

De este modo, la reconciliación se produce cuando las partes involucradas en un conflicto inician un proceso de comprensión mutua de lo sucedido, superando los sentimientos de odio y rencor desarrollados durante el conflicto y estableciendo el mutuo reconocimiento y un pacto tácito, espontáneo y voluntario de amistad. Puede afirmarse incluso que los conflictos finalizan mediante actos de reconciliación, pues los acuerdos únicamente podrían considerarse objetivos tácticos, pero no llegan a solventarlos por sí mismos (Vinyamata, 2003).

El proceso de **conciliación** puede entenderse como una (re)construcción de las relaciones entre dos o más partes en conflicto, hasta un punto en el cual se hace posible que las partes trabajen conjuntamente hacia una solución.

La conciliación implica esfuerzos de una tercera parte para mejorar la relación entre dos o más partes en disputa, y puede llevarse a cabo como parte de una mediación, o de modo independiente. Generalmente, la tercera parte trabajará con los disputadores para corregir los malos entendidos, reducir los temores y

Reconciliación

Un ejemplo actual de reconciliación es el trabajo de la Comisión de la Verdad y la Reconciliación de Sudáfrica, que intenta poner fin a las tragedias y odios del pasado llevándolos a la superficie y animando a los individuos a asumir la responsabilidad moral de sus actos.

la falta de confianza, e intentará mejorar la comunicación entre las partes en conflicto. Algunas veces esto sólo concluirá en un acuerdo; otras, prepara el camino para un proceso posterior de mediación (Barrueco, Régnier y Vejarano, 2001).

La conciliación se vislumbra entonces como un acto o proceso ecléctico mediante el cual se establece, con acuerdos o sin ellos, un cambio de actitud que permite pasar desde la confrontación a la colaboración, la cual permite restablecer una relación positiva que se ha visto afectada por la existencia de un conflicto. Tiene mucha relación con la "reconciliación", que implica que el proceso ha necesitado de un esfuerzo todavía superior en el orden ético y psicológico. Mediante la conciliación y la reconciliación puede decirse que los conflictos específicos pueden darse por solucionados, por concluidos, a diferencia de los simples acuerdos, que poseen un carácter eventual y transitorio (Vinyamata, 2003).

5.1.5. Modelo de resolución dramática de los conflictos

Palacios (2001) describe otra manera de abordar la resolución de los conflictos, desde la teoría del drama, que investiga e interpreta situaciones por medio del análisis de las interacciones. De acuerdo a sus postulados, existiría un proceso natural a través del cual todos los seres humanos resolvemos los conflictos, formulado como el *modelo de resolución dramática*, que consta de seis etapas:

- **Etapla 1.** Establecimiento del escenario: se establece el escenario donde serán colocados los problemas que haya que resolver, por las partes involucradas o por una autoridad superior, como resultado de una circunstancia actual o la continuación de una situación precedente.
- **Etapla 2.** Definición del marco de referencia: dentro del escenario planteado, las partes generan su comprensión particular del problema y establecen en qué, cómo y por qué difieren. Es decir, se define el marco de referencia del problema, que contiene elementos compartidos y percepciones diferenciadoras.
- **Etapla 3.** Construcción de un acuerdo: si las partes encuentran que su diferencia no es sustancial o existe una real intención de solucionarla de manera cordial, es posible construir un acuerdo.
- **Etapla 4.** Clímax: si, por el contrario, las partes encuentran que su diferencia es profunda, comienza la etapa de clímax, en la cual las partes definen sus posiciones con base en:
 - los requisitos mínimos sobre los que se debería formular el acuerdo final, según los planteamientos de cada uno de los involucrados (límites positivos).

- las acciones unilaterales que cada parte adoptará si estos requisitos no se incluyen (límites de abandono).

El clímax es la etapa en la cual, una vez fracasada la tentativa de acuerdo, las partes se encuentran bajo presión para cambiar aquello que suponían su posición final o la forma en que percibían su marco de referencia (percibiendo, además, lo que cada uno de los otros percibe). Bajo esta presión, las partes generan argumentos racionales y emocionales para sí mismos y para los otros, buscando acomodar el cambio posible dentro de cada sistema de creencias y valores. La emoción es necesaria para generar los cambios, ya que las partes asumen como reales sus marcos de referencia, las oportunidades que se les presentan y sus propias preferencias. Con base en todos estos elementos, generan sus decisiones "finales" y adoptan sus posiciones. La calma y las consideraciones frías no son suficientes para producir los cambios; es necesario que intervengan el amor, la ira, el miedo u otras emociones de intensidad similar. Los cambios son motivados por la emoción, y ésta es la que genera la revisión de las evidencias y las razones.

Dentro de todo este esquema se genera una paradoja. Sólo cuando el marco de referencia y las posiciones son adoptadas como "finales" se puede generar un cambio real, porque es entonces cuando se genera una emoción que posibilite la movilización de las partes.

Una vez que éstas han tenido la posibilidad de analizar y comprender suficientemente su diferencia y sus posibilidades, entonces pueden comunicarse y proporcionarse la información que cada una requiere. Esto generalmente sucede en la etapa de solución. Cuando los cambios se producen, los caracteres lógicamente generan un nuevo marco de referencia y asumen nuevas posiciones que llevan a un acuerdo. Para resolver finalmente sus diferencias, las partes deben completar los ciclos de clímax y marco de referencia hasta ingresar en la etapa de solución (existiendo en cada uno de ellos el riesgo de ingresar en la etapa de conflicto).

- **Etapa 5. Conflicto:** si los cambios no han podido producirse, la presión puede no ser lo suficientemente alta debido a que las partes no se ven capaces de aceptar las evidencias, a que no es posible atender contra la escala de valores, o a que no puede existir discusión alguna sobre el tema en cuestión. Si el cambio es imposible, los caracteres ingresan en la etapa del conflicto y asumen automáticamente sus límites de abandono. Mientras que la solución es un producto conjunto de las partes, el conflicto es preparado por cada una de las partes de manera unilateral y por separado.
- **Etapa 6. Desenlace.** Hay dos tipos: solución acordada y generación del conflicto, dependiendo de si la solución se ha logrado o no, o si al pasar por la etapa de clímax las partes han sido incapaces de evitar el conflicto. Lo que realmente sucede en el desenlace (acuerdo o conflicto) probable-

mente será muy diferente de lo que los caracteres esperaban. El desenlace vuelve a generar un nuevo episodio dramático para las partes, aunque generalmente se incorporan otras variantes adicionales. Cada episodio tiene el potencial de llegar a una solución; esto es: un acuerdo o un conflicto, o por el contrario puede ser interrumpido por otros temas.

5.1.6. Perspectiva de la resolución de problemas aplicada a la resolución de conflictos

Desde la teoría de resolución de problemas, la manera resolver los conflictos es afrontarlos, pues esto representa en sí mismo un principio de resolución. Esto requiere de ciertos pasos a seguir (Bechi y otros, 2000):

- a) Definir cuál es el conflicto.
- b) Reconocer a los implicados.
- c) Comprender las causas del conflicto.
- d) Definir estrategias de solución.
- e) Definir la acción que se ha de seguir, la cual básicamente consiste en asumir y afrontar o evitar, postergando o delegando.

Con otras palabras, también Dafonte (2002) se refiere a las fases de la resolución de problemas:

- 1) Tomar conciencia del problema.
- 2) Pedir información.
- 3) Definir el problema.
- 4) Formular los objetivos.
- 5) Generar las soluciones.
- 6) Seleccionar una solución.

Estos pasos conformarían un círculo que se retroalimenta, iniciándose desde el primer punto, y al concluir la evaluación vuelve a inducir el recorrido de la secuencia nuevamente, hasta lograr una solución satisfactoria.

Desde esta perspectiva, el surgimiento de un conflicto también tiene fases o etapas (Dafonte, 2002):

El conflicto está latente.	Hay situaciones de incomodidad.
El conflicto se manifiesta.	Las partes toman conciencia de ello y están comprometidas emocionalmente.
Aparecen síntomas de tensión.	Cambio en los contenidos y en las formas de comunicación.
Las partes en conflicto toman posiciones.	Hay hostilidades mutuas.

Comienzan conductas estereotipadas.	Se refuerza la situación de conflicto: <ul style="list-style-type: none"> • Sobreentendidos. • Los mensajes ocultos. • Sentimientos de superioridad/inferioridad. • Explotar los puntos débiles del otro.
Surgen nuevos roles.	Se desencadenan actitudes típicas: <ul style="list-style-type: none"> • El perseguidor asume situaciones de acoso. • La víctima tiene sentimientos de resentimiento.
Deterioro de la comunicación.	
Comprensión inadecuada de los hechos.	Se distorsionan situaciones.
Se subestiman coincidencias.	
Actitudes que dificultan los vínculos y la solución de los conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> • Autoritarismo. • Descalificación. • Discriminación.

Desde esta visión acerca de la gestión de los conflictos, los métodos para la resolución de conflictos expuestos en apartados anteriores podrían agruparse en:

a) Exógenos (la justicia, que representa la intervención del poder del estado mediante la cual las partes encuentran la solución a través del litigio en los tribunales, la mediación, en la que un tercero imparcial asiste o facilita el proceso y el arbitraje, cuando el tercero que facilita el proceso representa a alguna institución que tiene autoridad para exigir el cumplimiento del acuerdo alcanzado).

b) Endógenos (la confrontación, que es la forma primaria de la resolución de conflictos, se resuelve por la ley del mas fuerte y siempre genera un ganador y un perdedor y la negociación, proceso por el cual dos o más partes se disponen a dialogar, influenciándose en forma recíproca, que conduciría a un acuerdo mutuamente aceptado).

Burton (2003) plantea que la resolución de conflictos significa la terminación del conflicto a través de métodos analíticos y que se dirigen a la raíz del problema y que se orienta a un resultado que, de acuerdo a las partes implicadas, pueda ser una solución permanente del problema. La resolución de conflictos desde el modelo de resolución de problemas se centra en el proceso (ya sea de negociación, disuasión, mediación, arbitraje, etc.), que se deriva de un análisis de la naturaleza del conflicto, por lo cual su principal componente es la comprensión previa de dicha naturaleza y de las fuentes del conflicto. Desde esta perspectiva, conflicto y resolución de conflicto serían fenómenos universales (Burton, 2003), es decir, que habría explicaciones genéricas sobre el comportamiento humano que proponen, a su vez, medios para resolver problemas que tienen una aplicabilidad en todos los niveles sociales, en todas las sociedades y en todas las culturas. Por lo tanto, desarrollando tales explicaciones se

podría eliminar la arbitrariedad pragmática y generar estándares aceptados de manera generalizada. La resolución de conflictos implicaría la capacidad para tratar con todas las formas de conflicto, en todos los niveles sociales, desde el interpersonal hasta el internacional. Esta capacidad se extendería a conflictos complejos, densos y violentos, lo que pone de manifiesto su gran utilidad en este campo.

El autor afirma que la práctica de la resolución de conflicto como solución de problema se deduce de la teoría del conflicto como una respuesta universal a necesidades frustradas. La práctica implica aportar oportunidades para las partes:

- 1) Analizar las relaciones para generar una definición exacta de los problemas en términos de motivaciones y necesidades humanas.
- 2) Valorar los costos de políticas y metas una vez que se cuenta con información completa de todos los aspectos de la disputa, incluidas las motivaciones y valores de los lados opuestos.
- 3) Descubrir las posibles opciones disponibles una vez que se ha analizado el conflicto y todos sus elementos.

En resumen, esta concepción de resolución de conflicto es útil para hacer una distinción entre 'resolución' y 'compromiso'. El primer término denota un resultado que se autoafirma y es estable porque soluciona el problema de la satisfacción de todas las partes a largo plazo. El segundo describe un resultado que no cubre necesariamente las necesidades en juego, pero que se acepta provisionalmente gracias a la jurisdicción de los tribunales, gracias al poder de negociación de la parte opuesta, o por algún tipo de fuerza ejercida por los oponentes o bien por una tercera parte.

Resolución de conflicto

Esta concepción abierta de conflicto y de resolución de conflicto como solución del problema implica que un amplio espectro de problemas es potencialmente resoluble. Por ejemplo, las adicciones a drogas y los problemas asociados a ellas, la violencia callejera, el control del armamento y los planes de reconstrucción para lograr el control de armamento son problemas que entrarían en el campo de la resolución de conflicto.

Bush y Folger (en Adler, 2003) son algunos de los autores que han criticado las intervenciones de mediación en los procesos de resolución de problemas, por su énfasis en la optimización y en la solución de los problemas. Ellos proponen desenfatar o abandonar el modelo de resolución de problemas, para adoptar una mediación más transformadora, que ayude a construir relaciones duraderas. Critican la ideología de la resolución de problemas porque tiende a reducir los conflictos a "problemas" y "soluciones", sin que necesariamente se satisfagan otras necesidades. Además, estos autores refieren que centrarse en la resolución de problemas conlleva hacer intervenciones muy cargadas hacia lo evaluativo, mientras que sostienen que lo que se debe generar son mediadores cuyo rol y meta sea transformar una mala relación interpersonal en otra

mejor, dar poder a los individuos y ayudar a las partes a alcanzar los más altos niveles de reconocimiento. Y también critican que muchas veces la resolución de problemas se intenta desarrollar como un proceso lineal y secuencial de fases, carente de elementos afectivos o no-rationales.

Resolución de problemas y conflictos en un marco intercultural

Contrarios a la perspectiva de la "institucionalización de la resolución del conflicto", que la plantea como un fenómeno "universal" y "genérico" (Burton, 2003), Avruch y Black (2003) plantean que deben hacerse consideraciones especiales cuando tratamos de aplicar las técnicas de resolución de problemas a conflictos en distintos ambientes o marcos culturales, requiriéndose, de este modo, una teoría cultural de resolución de conflictos.

La relación entre cultura y resolución de conflictos destaca como un tema relevante en el trabajo de teóricos y practicantes en las nuevas áreas de conflicto y estudios de paz, que aspiran a establecer métodos de resolución de conflictos de aplicación universal, corriendo el riesgo de encontrarse con dificultades metodológicas y conceptuales. Estas dificultades radican en tratar de relegar la cultura a una posición secundaria, convirtiéndola en un mero obstáculo que recubre una naturaleza humana supuestamente genérica (Burton y Sandole, 1986, en Avruch y Black, 2003).

Buena parte de la razón por la cual se le ha asignado a la cultura una posición de trasfondo es el hecho de que centrarse en la cultura pondría más énfasis en lo que son las diferencias entre las personas, y dificultaría aún en mayor medida el desarrollo de prácticas de resolución de conflictos universalmente aplicables. Pero el riesgo mayor de desestimar la cultura como un elemento primordial es que quien está diseñando un proceso de resolución de conflictos puede, al tratar de hacer que las partes se conformen a su estructura, ignorar o suprimir lo que es de más importancia para una u otra parte. Esto ocurre cuando se sostiene que el proceso de resolución de conflictos basado en la técnica de "resolución de problemas" trasciende todas las culturas.

Cuando se examina el concepto de cultura utilizado por los teóricos y practicantes en el área de resolución de conflictos, se logra entender por qué tienden a relegar la cultura a una posición secundaria. En muchos casos, las descripciones de cultura se limitan a los estereotipos o características de uno u otro grupo en cuestiones de etiqueta y tolerancia. Se habla de cultura como si fuera sinónimo de costumbre o tradición, algo estático, que no cambia con el tiempo. Pero no podemos reducir el concepto de cultura a comportamientos, ni se pueden predecir las reacciones de cada miembro de un determinado grupo, ya que al tratar de hacerlo, la cultura no sería más que una manera de diferenciar o aludir a distintos grupos de personas. Esto sucede con regularidad en situa-

ciones interculturales donde se utiliza la cultura y la etnicidad como sinónimos. Lo que complica aún más el tema es la tendencia de las partes en conflicto, analistas y mediadores de estos conflictos, a mezclar dichos conceptos.

La perspectiva de Avruch y Black (2003) sobre el papel de la cultura en el conflicto radica en un concepto de la vida social en el que la cultura es una fuerza fundamental de la conciencia humana. Para utilizar una metáfora, plantean que la cultura es como un lente o una gramática que produce y estructura toda acción de importancia. De modo que para comprender las acciones de las partes en conflicto y plantear soluciones hay que entender la gramática que se utiliza y que confiere sentido a estas acciones.

Cuando las partes en conflicto son de distintas culturas, o sea, cuando el conflicto es intercultural, uno nunca puede estar seguro de que las partes comparten un mismo entendimiento. Sus respectivas nociones sobre las causas del conflicto y las técnicas aceptables para resolverlo pueden diferir entre sí de manera significativa. La primera tarea de un mediador en conflictos interculturales es analizar las distintas dimensiones culturales, es decir, hacer un análisis cultural de la situación. Este análisis debe realizarse previamente a los otros aspectos de intervención, y es posible que dure todo el proceso de la intervención. ¿En qué consiste tal análisis y cuáles son sus repercusiones?

Como plantean Avruch y Black (2003), nuestra cultura nos proporciona una manera de ver y comprender el mundo, definiendo lo que es normal o el modo de ser de las cosas.

Intercambios interculturales

En los intercambios interculturales ponemos en riesgo lo que damos por sentado como normal, pues tenemos la tendencia de comparar al otro basándonos en lo que nosotros entendemos como normal. Por ejemplo, decimos que los franceses son arrogantes, que los ingleses son fríos, que los marroquíes no son de confianza. En la mayoría de los encuentros interculturales, cuando se presentan instancias de incomprensión utilizamos términos cargados de juicios que hacemos según nuestros valores. No sólo decimos que los franceses piensan de manera distinta a la nuestra, sino además que están equivocados. En los encuentros interculturales pueden presentarse situaciones que nuestra lógica clasifica de extrañas y que nuestro sentido moral clasifica de buenas o malas. Para nosotros, nuestra propia cultura es transparente. Cuando miramos al mundo a través de una lente de otra perspectiva cultural, lo vemos distorsionado y nublado. Un análisis cultural requiere, en primer lugar, suspender todo tipo de juicio en momentos de no-comprensión. El analista debe mantenerse vigilante a lo que resulte desconcertante.

El análisis cultural, según Raymonde Carroll (1988, p. 2, en Avruch y Black, 2003), es una manera de comprender como normal algo que al principio nos pareció extraño. Debido a que nuestra cultura nos provee de sistemas de símbolos en los que se negocia el significado de las cosas, un análisis cultural es la búsqueda del significado de estos símbolos. Cuando se dirige a una cultura que no es la nuestra, tal análisis nos orienta hacia otros significados, lentes, lógicas o gramáticas. Para llevarlo a cabo, Geertz (1973, en Avruch y Black, 2003) y Carroll (1988, en Avruch y Black, 2003) plantean que se debe realizar una descripción profunda, una presentación etnográfica de un evento (conversación, persona(s), práctica, disputa, creencia, etc.) que lo sitúa dentro de

un contexto. Es decir, si se está tratando de analizar una cultura ajena, se debe estar atento a lo extraño, y también controlar y evitar la tendencia de los científicos sociales de explicar los fenómenos como teorías (psicodinámicas, materialistas, ecológicas o biológicas, por ejemplo), ya que un análisis cultural no es un análisis causal.

Además, es importante evitar juzgar un fenómeno que parezca extraño, ya que esto responde a una explicación causal en forma de una evaluación moral, o sea, la ciencia del sentido común de nuestra cultura. Además, al encarar algo extraño evitando los juicios, podemos analizar el hecho con profundidad, poniéndolo en contexto, es decir, en marcos de referencia más profundos, diferentes y complejos. Al establecerse esos marcos de referencia, lo extraño se hace menos extraño, se comienza a hacer una traducción. En ese proceso, las razones verdaderas o interpretadas comienzan a surgir. Por último, debido a que siempre hacemos un análisis cultural basándonos en nuestra cultura de origen, el proceso es interactivo. Es como una traducción, en la que lo representado tiene que tener sentido en el idioma en que está siendo interpretado y además mantener su integridad en el idioma de origen. En este sentido, un análisis cultural es una especie de encuentro intercultural informado, en el que se está preparado para resolver problemas y conflictos.

5.2. Uso de fuerza, violencia y coerción

Como señalamos, los conflictos no siempre son abordados de manera dialogada y racional entre las partes, y las estrategias de solución que se aplican tampoco corresponden exclusivamente a las ya mencionadas, sino que en muchas ocasiones se recurre al uso de fuerza, violencia y coerción para zanjar un conflicto. Además, es muy frecuente que nos encontremos con situaciones mixtas, es decir, procesos en los cuales se intercalen momentos o etapas de diálogo, negociación, mediaciones y otros procesos constructivos, con períodos de mayor tensión, desacuerdo, violencia, coerción, etc.

En relación con el apartado anterior, específicamente las diferencias entre conflicto y violencia, y las precisiones en torno a distintos tipos de violencia, vemos aquí que la palabra **fuerza** suele ser usada en la literatura tanto para la presencia de violencia física en su uso actual como potencial. En ese sentido, la palabra **violencia** queda reservada para el daño físico y psicológico sobre las personas y/o su propiedad. Por su parte, la palabra **coerción** alude al uso de otros tipos de fuerza, a la vez que pone su atención en otra parte del proceso: mientras que la fuerza enfatiza al agente de influencia y las maneras de hacer efectiva esa influencia, la coerción subraya los efectos, el proceso de ser forzado a un acuerdo. Por lo tanto, la coerción puede darse sin la presencia de fuerza o violencia, así como puede haber fuerza sin coerción (Schellenberg, 1982).

Lo anterior nos permite identificar tres combinaciones básicas entre estos elementos, en el momento de enfrentar un conflicto:

- 1) Uso de coerción con fuerza y violencia física.
- 2) Presencia de fuerza y violencia, sin coerción.
- 3) Coerción sin fuerza física ni violencia.

La primera situación es quizás la más fácil de recrear. La fuerza física, apoyada en la violencia, tiene efectos coercitivos. Es lo que sucede por ejemplo, en una guerra, cuando una de las partes impone, a través de su poderío militar, los términos de la paz a la otra.

La segunda tiene también una amplia historia. Se pueden distinguir en ella, a su vez, tres subtipos de violencia sin coerción:

- El caso en que la violencia, por ejemplo, se transforma más en un fin en sí mismo, que en un medio para lograr una meta.
- Cuando el uso deliberado de la fuerza para lograr coerción no logra los efectos requeridos. Es el caso, por ejemplo, de la violencia que genera mártires que reavivan los ímpetus emancipatorios.
- Finalmente, a veces el uso de la violencia trae consigo la destrucción total de la otra parte, eventual sujeto de coerción.

En la tercera situación, la coerción se produce sin el uso de fuerza física o violencia. Es cuando ambas no son usadas de manera actual, sino que pueden ser empleadas de manera encubierta como una posibilidad, sombra, amenaza o potencialidad, por ejemplo, en la autoridad que se utiliza para hacer una propuesta coercitiva. En esta situación también es posible distinguir tres subtipos:

- Con fuerza, pero manteniendo la violencia como una reserva.
- Con la sombra de la fuerza dando un apoyo indirecto, sin que sea directamente sugerida o explicitada.
- Con coerción, pero sin uso de fuerza o violencia.

Ejemplo de coerción

Por ejemplo, un policía no requiere siempre de fuerza física para hacer un arresto o para aplicar una sanción, pero la posibilidad del uso de la fuerza siempre es comunicada a través de diversas formas.

Menos nítido es cuando ésta apoya el convencimiento de que los ciudadanos paguen los impuestos. No es necesario un cuerpo policial de recaudadores, porque los ciudadanos reconocen que el Estado tiene la autoridad para hacerlo.

Finalmente, es conocido el experimento de Millgram (en Schellenberg, 1982), en que el experimentador consiguió hacer coerción sobre la conducta de los sujetos experimentados sin la mera sugestión de una posible sanción o castigo. Aquí la obediencia se consiguió basándose en la figura de autoridad o de estar contribuyendo a la ciencia, transmitidas por el contexto del experimento.

Como mostró Weber (en Schellenberg, 1982), el poder que irrumpe sin legitimación es un fenómeno atípico en las sociedades. Más común es el ejercido a través de la autoridad legítima: legal, tradicional o carismática, cuyas bases teóricas son racionales, tradicionales o emocionales, respectivamente.

5.2.1. Condiciones en las que el uso de la fuerza física podría ser o no efectiva en la resolución de un conflicto

Schellenberg (1982) plantea algunas condiciones que determinan la efectividad del uso de fuerza física:

a) Capacidad. Para que el uso de la fuerza sea efectivo, debe ser suficiente para superar la fuerza del adversario.

b) Credibilidad. La efectividad de la fuerza no sólo radica en su uso efectivo, sino también (y especialmente) en la posibilidad de su uso. En otras palabras, la instalación de la creencia de que la fuerza será usada bajo ciertas condiciones puede ser muy persuasiva o tener un gran efecto coercitivo. Aquí surge la paradoja de que para ser creíble que la fuerza podría ser usada, es mejor una pequeña evidencia de ello que si efectivamente está siendo usada.

c) Relevancia. La fuerza puede ser relevante en dos sentidos. El más obvio es que puede afectar drásticamente de manera negativa a personas con un poder real. Pero también es relevante porque puede contribuir a que esas personas se asocien y hagan las inferencias necesarias para concluir la dirección de la coerción. La fuerza se convierte en un instrumento de persuasión sobre quienes tienen el poder para tomar las decisiones importantes en el proceso de resolución del conflicto.

d) Legitimidad. La legitimidad tiene tres posibles fuentes:

- A ojos de los que utilizan o estarán utilizando la fuerza física,
- Sobre quienes la fuerza es o tratará de ser usada,
- A ojos de quienes observarán los acontecimientos.

Un uso exitoso del recurso de la fuerza en la resolución de conflictos requiere de cierta aceptación de la legitimidad del uso de ésta. Primero, se requiere un mínimo sentido de la legitimidad del uso de la fuerza para que quienes vayan a realizarla se sobrepongan a la aversión social a su uso. Sólo cuando lo logren estarán listos para usarla efectivamente. Para ello se usan desde entrenamientos como los militares, en los que se repiten sentencias que legitiman y hacen necesario el uso de la fuerza, hasta estrategias mediáticas en las que el uso de la fuerza se legitima con altos valores como el patriotismo, la defensa de la familia o la libertad, por mencionar algunos. Asimismo, en algunos casos hace falta cierta aceptación por parte de quienes la reciben o podrían recibirla. Si un impuesto o una multa son considerados ilegítimos, es muy probable que más personas eviten su pago. La opinión de otros observadores puede ser decisiva,

como lo es la opinión o acuerdo de otros estados, en el caso de conflictos internacionales, o la opinión pública o los medios de comunicación de masas, en conflictos inter o intranacionales, en el uso de la violencia por parte de la policía, entre otros. Debido a ello, los recursos de legitimación de la violencia son valores altamente deseados. La descalificación sistemática de la minoría que recibe la violencia y el control de la opinión pública a través del control de los medios de comunicación de masas suelen ser la fórmula básica de legitimación del uso de la fuerza.

Así podemos concluir de este breve análisis que:

- Cuando hay formas reconocidas como legítimas, éstas son más persuasivas en la resolución de conflictos, y la fuerza es innecesaria.
- La efectividad en el uso de la fuerza no sólo depende de la superioridad de una de las partes en su poder de violencia, sino de la credibilidad y relevancia de la misma y, sobre todo, de su legitimidad.
- Es decir, la lucha por la legitimidad de los argumentos y las acciones es siempre una pieza clave en la resolución y estallido de los conflictos sociales. Y ella misma puede ser más argumental o más derivada de las distintas formas de coerción y uso de la fuerza.

5.3. Alternativas ante el conflicto psicosocial

La perspectiva tradicional de resolución de conflictos propone finalizar la disputa por dos vías generales: proactiva y no proactivamente (Salas, 1988, en Molina, 2001). Las vías proactivas para la resolución de los conflictos son básicamente tres: negociación, mediación y arbitraje. La vía no proactiva supone el uso de la fuerza y la coacción, la violencia, para la superación de las condiciones conflictivas. Se trata de un mecanismo de presión cuyos objetivos pueden ser uno o más de los siguientes: la apropiación del espacio del adversario, su eliminación o la apropiación de sus recursos.

Pero si el conflicto es una condición actualizada permanentemente en una comunidad, cabe preguntarse si es posible hablar de una superación, que supondría su finalización. Debido a ello, Molina (2001) propone llamarla "movilización", lo cual le permite introducir una tercera alternativa: el abandono. Abandonar un conflicto es desplazarse desde la posición relativa en disputa hacia otra en la cual no exista el valor común de la posición. En este caso no se violenta, no se negocia, no se media ni se busca arbitraje. La relatividad de la posición hace que el conflicto se desvanezca porque una de las partes, o varias, se movilizan hacia otros espacios de la red sin desear el logro de la posición común o algo de ella. En conclusión, no todo conflicto ha de ser resuelto. Los conflictos se ven transformados en tanto que las entidades que los atan se movilizan hacia otras posiciones de la red debido a acciones de diversa índole:

Abandonar un conflicto

Abandonar un conflicto es desplazarse de la posición relativa en disputa a otra en la que no existe el valor común de la posición.

proactivas, no proactivas o abandono. Sin embargo es posible que después de la movilización de un conflicto, las entidades recurran a posiciones en común semejantes a las iniciales, reactualizando el conflicto, o que mantengan distancias relativas, en cuyo caso el abandono o la resolución se convierten en nuevas oportunidades conflictivas, no necesariamente efectivas.

En un artículo reciente, Molina (manuscrito no publicado) incluye otra estrategia proactiva en la transformación de los conflictos: la resistencia. Ésta se sostiene en dos fundamentos: el reconocimiento del propio poder que hacen los colectivos que toman parte del proceso o las acciones, y la no-violencia, pues la resistencia no pretende generar efectos en la misma dirección de las situaciones que denuncia, evidencia y pretende transformar. El autor distingue cinco elementos centrales de la resistencia:

- a) Tiene un carácter grupal, social.
- b) Adquiere su legitimación en la defensa de los derechos humanos, en una llamada al principio de justicia.
- c) Integra la visualización del conflicto y la gestación de acciones para modificarlo.
- d) Tiene un carácter creativo, se resiste a la homogeneización procedimental. Cada caso de resistencia evidencia estrategias nuevas.
- e) Es colectiva, lo que contribuye a ampliar el concepto, ya que en la actualidad no se orienta exclusivamente hacia el Estado y sus instituciones, sino que a todas las instituciones sociales que promuevan, instauren o propendan por relaciones de poder desiguales, tendentes a la dominación y explotación.

En síntesis, disponemos de una serie de estrategias que nos permiten abordar los conflictos: la negociación, la mediación, el arbitraje, la resistencia. También el abandono se puede considerar una manera de responder frente a un conflicto.

Resumen

Con el presente módulo hemos pretendido proporcionar algunos fundamentos que orienten una comprensión psicosocial del conflicto. Con este objetivo, comenzamos refiriéndonos a las diversas conceptualizaciones, nociones e ideas acerca del conflicto que encontramos en distintas formas de pensamiento social y ciencias, en la psicología social y en otras perspectivas afines, así como en expresiones del sentido común.

Asimismo, hemos querido invitaros a conocer algunas aportaciones de otras disciplinas a la comprensión psicosocial de los conflictos; a saber: la psicología, a través de los elementos del conductismo y del psicoanálisis que se orientan a comprender los aspectos intrapsíquicos y/o interindividuales de las conflictivas humanas y la sociología, de la que destacamos las aproximaciones del parsonismo, el marxismo, el interaccionismo simbólico y Foucault, todas ellas centradas en las entidades, procesos o estructuras sociales para entender los conflictos. Y finalmente, hemos querido incluir otras aportaciones al pensamiento psicosocial del conflicto, constituido por las perspectivas de Adam Smith, el modelo estratégico y la teoría de juegos, los planteamientos de Serres y un análisis desde la racionalidad instrumental, comunicativa y postmoderna acerca del conflicto social. Si bien dichas perspectivas no se han relacionado directamente con la psicología social, esta disciplina ha incorporado algunos de sus postulados y modos de enfrentar el conflicto. De esta manera, hemos pretendido ofrecer una visión algo más amplia de la comprensión psicosocial de los conflictos, incluyendo algunos de sus antecedentes desde disciplinas afines, que os permitieran entender mejor las raíces u orígenes de las explicaciones teóricas que abordan el análisis psicosocial de los conflictos.

Posteriormente, hemos presentado algunas aproximaciones teóricas de la psicología social al conflicto, que os permitirán conocer, analizar y distinguir distintas aportaciones y formas de comprender el conflicto. Habéis aprendido acerca de las perspectivas teóricas de la psicología social conductual-cognitiva, la psicología sistémica, los aportes de Erich Fromm a la psicología social del conflicto y violencia, el poder, la resistencia y la ideología en la psicología social de Martín-Baró, y la perspectiva de producción y reproducción de los conflictos en el socioconstruccionismo y la psicología social discursiva.

A continuación, hemos introducido una serie de distinciones conceptuales y ejes psicosociales para el análisis del conflicto, ofertando distintas posturas frente a éste, maneras de entenderlo y definirlo, y por ende, enfrentarlo, distintas escalas o niveles de análisis de los conflictos, algunas de sus posibles

causas u orígenes, ciertos procesos y fenómenos que se producen en el desarrollo de los conflictos y su diferencia con la violencia y relación con ésta, entre otros puntos que incluimos en el apartado.

Finalmente, hemos querido dar cuenta de una psicología social del conflicto aplicada, es decir, una psicología que logra generar estrategias de enfrentamiento y/o solución de los conflictos, a partir de los planteamientos y concepciones teóricas que ha desarrollado con el fin de entender el surgimiento y mantenimiento de los conflictos. De este modo, en esta última sección describimos someramente algunas aportaciones desde la perspectiva de la gestión del conflicto, en la que incluimos respuestas frente al conflicto desde el enfrentamiento o la evasión y desde la perspectiva de los resultados; los procesos de negociación y mediación como estrategias de solución de los conflictos, donde además os mostramos cómo pueden surgir los "ataques" a dichos procesos. Hemos expuesto la reconciliación y la conciliación como fenómenos relevantes en la resolución de las tensiones, conflictos y dificultades entre las partes. Hemos ofrecido un modelo de resolución dramática de los conflictos y la perspectiva de la resolución de problemas aplicada a la resolución de conflictos, punto en cual también os presentamos un marco de análisis cultural para el abordaje de los conflictos desde este enfoque.

Adicionalmente nos ha parecido relevante mostraros que las posibilidades de abordaje de los conflictos no siempre apuntan a vías racionales y dialogadas, basadas en un análisis y comprensión de las causas de los conflictos, el contexto en que se producen, o las necesidades de las partes implicadas, sino que también es frecuente el uso de la fuerza, la violencia y la coacción como medios de zanjar las situaciones conflictivas, como intentos de una de las partes por tomar (o recuperar) el control. Además, es común encontrar situaciones mixtas, es decir, en las cuales se intercalan (y a veces superponen) momentos de diálogo y negociación ente las partes con otros de violencia y uso de fuerza. Y como último punto, también hemos pretendido dar cuenta, aunque fuera brevemente, de algunas alternativas frente al conflicto psicosocial, entre las cuales destacamos el abandono y la resistencia como fenómenos psicosociales relevantes.

Actividades

1. Recordad algún conflicto específico al que os hayáis enfrentado, en el cual vuestra manera de enfrentarlo o solucionarlo os haga sentir particularmente orgulloso/a o satisfecho/a.

- ¿En qué consistía dicho conflicto y por qué vuestra solución os hace sentir así?
- ¿Qué papel jugasteis en ese conflicto? ¿Erais parte o tercero?
- ¿Cuál era el problema?
- ¿Qué alternativas de solución contemplasteis?
- ¿Cuál era la mayor dificultad para llegar al acuerdo?
- ¿Cuál fue la clave (actitud, conducta, estrategia, etc.) que permitió alcanzar el acuerdo?
- ¿Cuál fue el resultado en el ámbito personal entre quienes participaron en la solución?
- Si este conflicto no se hubiese resuelto, o al menos no de esta manera, ¿qué hubiese ocurrido?
- ¿Qué elementos tendríais en cuenta si se os presentara un conflicto similar? ¿Qué aprendisteis acerca de cómo solucionar conflictos en este tipo de situaciones?

2. Imaginad la siguiente situación: dos agrupaciones deportivas *amateurs* se encuentran en disputa por un terreno, con el fin de apropiárselo para construir un recinto polideportivo, con canchas, gimnasio, pistas y otras dependencias para sus dirigentes y socios. Dicho terreno es de propiedad del ayuntamiento, cuyo representante ha decidido, en vista de su dificultad para zanjar el asunto y su falta de tiempo para examinar las propuestas y méritos de cada agrupación, que los clubes discutan entre sí y luego le presenten algún planteamiento más elaborado. Hay algunos datos de estos clubes deportivos, a los que llamaremos A y B, que denotan la existencia de tensión y competitividad: entre ambos se ha disputado el primer lugar de la "copa *amateur*" de la zona (en fútbol, baloncesto y atletismo) durante los últimos siete años. Además, el club A cuenta con el auspicio y el modesto apoyo económico de una empresa local, que B trató de conseguir y no pudo. Por otro lado, el presidente del club B es pariente de un personaje renombrado del ayuntamiento. Ninguno de ellos está cualificado para poder postular a un nivel deportivo semi-profesional o profesional y se les ha rechazado continuamente, debido a diversas razones; entre ellas, la falta de un recinto estable que permita asegurar un lugar de práctica y desarrollo de la actividad deportiva.

A la luz de estos datos:

a) Analizad el conflicto entre los clubes a la luz de alguna de las aproximaciones teóricas vistas en el módulo: cómo se podría comprender desde el prisma de esa teoría, sus causas u orígenes, factores que influyen, etc.

b) Plantead tres estrategias diferentes de resolución a este conflicto que los clubes podrían haber intentado, analizando sus distintos aspectos, sus pros y contras, y sus consecuencias o resultados.

c) Elegid la que os parezca más adecuada para presentarle al encargado del ayuntamiento, justificando el porqué de vuestra elección.

3. A luz de los planteamientos de Fromm acerca de las causas de la violencia social, analizad y reflexionad:

¿Qué razones psicosociales podrían existir para que la sociedad norteamericana haya liderado tres guerras en los últimos diez años?

Ejercicios de autoevaluación

1. De acuerdo a las características que se describen a continuación, referid cuál es la perspectiva, modelo o concepto que se ajusta a los datos en cuestión:

- a) Plantea que las personas evalúan sus logros en relación con sus grupos de referencia, que marcan el patrón que determina lo que creen que, en justicia, deberían tener o lograr. Si el resultado de dicha evaluación es negativo, lo considerarán injusto y cundirá el descontento.
- b) Sostiene que los conflictos entre comunidades, grupos y naciones son, al menos en parte, producto de las relaciones entre emociones y cogniciones y de los procesos atribucionales que hacemos de los grupos antagónicos.
- c) Describe que los conflictos y problemas son conductas repetitivas retenidas en circuitos o patrones de relación interpersonal más amplios. Estos patrones interpersonales autopercutantes actúan restringiendo la variabilidad y la capacidad de adaptación a nuevas situaciones.
- d) Propone la existencia de necesidades psicosociales comunes a toda la humanidad, y que el ser humano depende de la naturaleza en la que ha surgido, pero requiere superarla para realizar su humanidad. Por tanto, la satisfacción o frustración de estas necesidades dependerá de la manera en que socialmente nos organicemos para realizar tal tarea.

e) Refiere que una vez manifestado el conflicto, éste puede extenderse fácilmente, apareciendo nuevas cuestiones y desacuerdos, agravando sus manifestaciones incluso hacia intentos de coacción, amenazas y ataques físicos, disolviéndose las propuestas de pacificación y ampliándose el terreno del conflicto.

f) Proceso de toma de decisiones mediante el cual los individuos intensifican su compromiso con una determinada manera de proceder previamente escogida y fallida, con el fin de justificar o "amortizar" la inversión ya realizada.

g) Proceso mediante el cual las partes en conflicto, en lugar de simplemente firmar un acuerdo poniendo fin a un conflicto, toman medidas reales conducentes a perdonar las antiguas transgresiones, superar el pasado y admitir los errores personales, y así señalar el comienzo de una nueva forma de relación.

2. Mencionad cuáles son las vías tradicionales de resolución de conflictos, y describid brevemente las vías alternativas frente a ellos.

3. ¿Qué consecuencias puede traer el enfrentar los conflictos bajo el supuesto de que un conflicto es la alteración de una situación preexistente de equilibrio o armonía?

4. ¿Cuáles son las tres corrientes o desarrollos que se derivan de los planteamientos del marxismo, agrupadas bajo el nombre de sociologías del conflicto? Describid brevemente cuáles son sus tres características en común.

5. ¿Cómo ha influido la lectura económica de lo social desarrollada primero por Adam Smith, y posteriormente por otros autores, en la psicología social del conflicto en la actualidad y en el enfrentamiento y resolución de los conflictos?

Solucionario

1.
 - a) Teoría de la privación relativa.
 - b) Modelo de atribución-emoción sobre conflicto y violencia intergrupal y social.
 - c) Modelo sistémico que enfatiza el proceso o enfoque estratégico.
 - d) Psicología social de Erich Fromm.
 - e) Modelo del ascenso o escalada del conflicto.
 - f) Proceso o fenómeno de entrapamiento del conflicto.
 - g) Reconciliación.

2. La perspectiva tradicional propone las vías proactiva y no proactiva. Las primeras son básicamente tres: negociación, mediación y arbitraje. Las segundas suponen el uso de la fuerza, coacción y/o violencia para la superación de las condiciones conflictivas. Como vías alternativas a las propuestas tradicionales se introducen el abandono y la resistencia. El primero corresponde a un desplazamiento desde la posición relativa en disputa hacia otra en la cual no exista el valor común de la posición; en este caso no se violenta, no se negocia, no se media ni se busca arbitraje. La resistencia es una estrategia proactiva en la transformación de los conflictos, que se sostiene en dos fundamentos: 1) el reconocimiento del propio poder que hacen los colectivos que toman parte del proceso o las acciones y 2) la no-violencia, pues la resistencia no pretende generar efectos en la misma dirección de las situaciones que denuncia, evidencia y pretende transformar.

3. Las consecuencias apuntan a que este presupuesto puede acarrear otros, como que los conflictos serían una anomalía respecto de una situación normal que es el equilibrio. Esto, a su vez, tiende a estar asociado a una negativización del conflicto, a dar por sentado que el conflicto es algo que necesariamente ha de ser resuelto y, aún más, que su resolución es el restablecimiento de la situación identificada como previa, inicial y normal.

Este tipo de pensamiento tiene efectos sociales conservadores y encubre el hecho de que toda normalización, como en este caso la de una situación identificada como previa a un conflicto, reposa finalmente en cuestiones de autoridad, desde la que se realiza esa definición y puntuación de los fenómenos. Como se ejemplificó anteriormente, si pensamos en el conflicto racial y el movimiento de resistencia negros en Estados Unidos de los años sesenta, es muy cuestionable pensar que ese conflicto fue la alteración de un equilibrio o armonía preexistente, o que su resolución pasaba por una recuperación del supuesto equilibrio o armonía inicial.

De este modo, vemos cómo la mera ruptura de una situación social determinada (como la esclavitud o cualquier otra forma de discriminación y desigualdad), sea por la vía que sea, no es indicadora de que originalmente haya sido equilibrada o armónica, ni lo es que la resolución del conflicto sea un restablecimiento o la producción de un nuevo o mejor estado de equilibrio o armonía.

4. Aunque son variadas las perspectivas que derivan de la obra de Marx (agrupadas bajo el nombre de sociologías del conflicto) es posible distinguir tres corrientes principales: el análisis de la lucha de clases, el análisis de los sistemas mundiales y la teoría crítica. Las características en común que éstas reúnen son las siguientes: 1) consideran al conflicto como el motor de la historia social; 2) despliegan un cuerpo teórico y un programa de investigación destinado al análisis del conflicto y 3) entienden el quehacer académico e intelectual del análisis de los conflictos como una actividad emancipadora y de crítica social, es decir, como una contribución a la posibilidad de la revolución.

5. Esta lectura económica de lo social ha influido ampliamente en buena parte de lo que hoy se hace en psicología social y resolución de conflictos, ya que ha conducido a ver en el conflicto de intereses una condición natural de las relaciones sociales, a la vez que una oportunidad para la negociación y el intercambio. Además, ha contribuido a comprender como fuentes de los conflictos sociales la tensión entre el impulso individual hacia la satisfacción egoísta de los propios intereses y las vías que determina la ley y la normativa social, por una parte, y/o la violación de la justicia social, por la otra. También ha influido en la reflexión acerca de que la clave para la prevención de los conflictos radicaría en fomentar una cultura de la paz y difundir unas competencias en negociación interpersonal, es decir, en la socialización. Además, ha influido en la tendencia a comprender las unidades sociales en términos de interacciones de unidades individuales. Sin embargo, esta lectura acerca de lo social también nos ha legado una dicotomía en la comprensión del orden social: por una parte, plantea un sistema natural, condicionado por la escasez y el *homo oeconomicus*, destinado a la producción de riqueza, que impone una racionalidad instrumental y por la otra, la demanda de un sistema social, preocupado por la convivencia y el desarrollo de la humanidad, guiado por una racionalidad humanizada o solidaria.

Glosario

abandono de un conflicto *m* El abandono de un conflicto aparece como una alternativa viable frente a éste, al cuestionarse si siempre es posible alcanzar su superación o resolución, lo que supone su finalización. Abandonar un conflicto es desplazarse desde la posición relativa en disputa hacia otra en la cual no exista el valor común de la posición. No se violenta, no se negocia, no se media ni se busca arbitraje. La relatividad de la posición hace que el conflicto se desvanezca porque una o varias de las partes se movilizan hacia otra posición, sin desear ya el logro de la posición común en disputa, sin querer obtener algo de ella. De este modo, el conflicto no se resuelve, no se llega a una solución, sino que se abandona. Por supuesto, es posible que tras la movilización de un conflicto, las entidades recurran a posiciones en común semejantes a las iniciales, reactualizando el conflicto, o que mantengan distancias relativas, en cuyo caso el abandono de un conflicto (o su resolución) se convierte en nuevas oportunidades conflictivas.

agresión *f* Desde la postura del psicoanálisis (Freud, Klein), el comportamiento agresivo proviene de una pulsión interna constante, cuya acumulación hace necesaria una descarga que se orienta a la destrucción. La psicofisiología plantea que la agresión es un comportamiento de raíz fisiológica, de nivel hipotalámico. También ha sido conceptualizado, desde una perspectiva conductista, como una reacción o respuesta frente a una amenaza o a una experiencia de frustración externa, y como una respuesta instrumental en función de la gratificación o refuerzo obtenido. Fromm, por su parte, distingue entre **agresión benigna y no benigna**. Dentro de la agresión benigna se encuentran la **pseudoagresión** y la **agresión defensiva**. La pseudoagresión puede producirse accidentalmente y sin intención, por juego (cuando se ejercita para demostrar destrezas) o de manera autoafirmadora (cuando facilita el logro de un objetivo, como la conducta sexual del macho en muchas especies). La agresión defensiva pretende lograr el resguardo de la vida, la libertad, la dignidad, la propiedad. Tiene sus raíces en el miedo y/o en la frustración. Su finalidad es evitar el daño que amenaza y así sirve a la supervivencia. Esta agresión benigna, biológicamente habilitada, puede derivar en una **no benigna**, una **violencia reactiva exacerbada**, por el condicionamiento caracterológico y social. Puede tomar distintas formas: vengativa (tiene la función irracional de anular mágicamente el daño que ya ha sido sufrido), por quebrantamiento de la fe (producto del desengaño sufrido y el consiguiente dolor), de manera compensadora (sustituye la actividad creadora en una persona impotente por la destrucción, de manera que se pueda escapar al insoportable sentimiento de pasividad total), sed de sangre arcaica (pasión por matar como modo de trascender la vida, autoafirmación a través del derramamiento de sangre), destructividad de éxtasis y culto a la destructividad (sobreponerse al sufrimiento a través de un éxtasis o trance destructivo que le devuelva a la unidad consigo y el entorno).

atar-desatar conflictos *v tr* Atar o contratar un conflicto o implica reconocer a un *alter* frente al cual se define una acción; atarlo supone la presencia de por lo menos dos entidades que se disputan un lugar relativamente deseado, con lo cual el contrato ha entrado en vigor. Éste implica la movilización de medios y recursos a través de los cuales el conflicto se podrá desatar. La resolución del conflicto es deshacer el contrato, desatarlo. Por ello, la dinámica de las comunidades se desplaza en un permanente atar y desatar contratos de conflictos entre los miembros que las componen: se atan cuando se inician y mantienen, y se desatan cuando se transforman, al cambiar las condiciones que lo hacen posible o lo perpetúan, permitiendo la circulación de los elementos o partes implicadas.

atribución *f* El pensamiento atribucional busca explicaciones y hace inferencias de las relaciones causa-efecto de las conductas. La actividad atribucional es ilimitada, porque el ser humano tiene la tendencia a preguntarse la causa de las cosas, como una necesidad de controlar su medio. La respuesta a estos cuestionamientos es una atribución de causalidad, ya sea "inventada" o "real". Las atribuciones pueden realizarse infiriendo desde los actos a las tendencias, es decir, asumiendo que la conducta de los demás sería indicativa de sus tendencias estables. Cuando se infieren rasgos a partir de una conducta, en la base se encuentran tres procesos: categorización (ver glosario), caracterización (a través de la conducta observable se caracteriza al otro, sus rasgos estables) y corrección (se corrige la inferencia a la luz de nueva información; sucede cuando la conducta observada es clara, pero si es encubierta, no hay corrección de la atribución, lo que conlleva errores). Para realizar una atribución, nos centramos en tres características de la conducta que observamos: el consenso (si otros reaccionan ante estos estímulos o hechos de la misma manera que esta persona o grupo), la consistencia (si esta persona o grupo reacciona de la misma manera ante los estímulos en otras ocasiones, a través del tiempo) y la diferenciación (si esta persona o grupo reacciona de manera similar o distinta que otros ante estímulos diferentes). Las atribuciones se caracterizan por los siguientes aspectos: *locus* de control externo o interno (si la conducta o hecho se atribuye a una causa situacional o disposicional), estabilidad o inestabilidad (si se considera permanente o no, lo que arroja luces acerca de su probabilidad de cambio), controlabilidad o incontrolabilidad (si se atribuye que depende de la persona o grupo, o que no está bajo su control), globalidad o especificidad (si la conducta representa la manera global de actuar o reaccionar de la persona o grupo, o si da cuenta de un área o manifestación específica de su

repertorio de conductas) e intencionalidad o no intencionalidad (si se atribuye que la conducta fue deliberada o involuntaria).

categorización social *f* Proceso mediante el cual, a partir de la atribución y/u observación de ciertos rasgos en ciertas personas, se las incluye dentro de una categoría social. Las personas no se encuentran "naturalmente" agrupadas, sino que es el observador quien las estructura y diferencia en grupos. Es decir, se trata de una construcción social de la realidad observada. Con la finalidad de establecer alguna clase de orden entre la multiplicidad, el observador agrupa los estímulos, los categoriza o clasifica a través de atributos como la nacionalidad, la religión o la ideología política, es decir, rasgos con valor social. Se basa en dos mecanismos: la acentuación de las semejanzas intragrupalas (se exageran las semejanzas entre los miembros incluidos dentro de una categoría social, ignorando sus posibles diferencias) y la acentuación de las diferencias intergrupales (se exageran las diferencias entre miembros ubicados en diferentes categorías, ignorando sus posibles semejanzas). Estos dos mecanismos aseguran la utilidad y funcionalidad de la división categorial. Se le puede considerar como un sistema de orientación que ayuda a crear y definir el puesto del individuo en la sociedad, que ha sido conceptualizado también como un proceso de "etiquetamiento", puesto que implica la utilización de conceptos que establecen diferencias (en forma rígida, peyorativa, positiva, etc.), de manera transitoria o permanente. Esto supone que el observador no valora a los individuos incluidos en las categorías a partir de sus características personales, sino por su pertenencia a dicha categoría social.

coerción *f* Está considerada un tipo de violencia. Se refiere a una amenaza de uso de la fuerza para conseguir la sumisión y la obediencia. Dicho uso de fuerza y violencia no se refiere únicamente a la fuerza física: la acción administrativa, las amenazas verbales y psicológicas, por ejemplo, pueden ser utilizadas para cometer actos que obligaran y llevarán a la sumisión. El uso de cualquier capacidad de poder para someter puede considerarse, de hecho, como un acto de coerción, de violencia. La coerción se centra en los efectos, en el proceso de ser forzado a un acuerdo; por lo tanto, la coerción puede darse sin la presencia de fuerza o violencia, así como puede haber fuerza sin coerción.

comparación social *f* Proceso cuya función es informarnos acerca de si pertenecer a un determinado grupo o categoría social es positivo o negativo. Las valoraciones de los grupos no se realizan en el vacío social, sino en el contexto de comparaciones con otros grupos. No se es "mejor" o "peor" de modo absoluto, sino en comparación con algo. Así, la comparación social es el proceso que permite que las categorías sociales se acompañen de valor social.

conflicto social *m* Una definición general lo explica como parte del proceso social en el cual dos o más personas o grupos contienden unos contra otros en razón de tener intereses, objetivos, valores o modalidades diferentes o exactamente iguales, donde cada uno quiere la posesión, el control o el poder total, con lo que se procura excluir al contrincante considerado como adversario. También se ha insistido en que el conflicto se centra en las creencias de las personas, pues surge cuando una parte (persona, grupo, etc.) piensa que su sistema de creencias, y los valores que de él se desprenden deben ser aplicados en todas partes, y adopta como misión hacer que esto suceda. Entonces, el conflicto no se produce solamente por diferencias de intereses, sino porque estas diferencias son consideradas significativas, y para que esto suceda, se requiere de un consenso que es construido por instituciones y grupos y, por lo tanto, es el resultado de procesos sociales. También se ha destacado el elemento subjetivo del conflicto, pues si surge como producto de la frustración de una de las partes ante la obstrucción o irritación causada por la otra, esto implica que el conflicto es una experiencia subjetiva y que es tanto intrapersonal como social. Por lo tanto, el conflicto surge cuando las partes 'perciben' que las actividades que intentan desarrollar para conseguir sus objetivos se obstruyen entre sí. La psicología social propone algunas causas, tales como que las partes persigan los mismos intereses, compitan por los recursos (lo que hace surgir no sólo conflictos, sino también conductas beligerantes o agresivas), perciban injusticia en el trato que reciben (entendiendo justicia como la distribución de recompensas en proporción a las contribuciones de las personas) o tengan una percepción errónea (las partes perciben que los defectos son del otro y que ellas poseen todas las virtudes).

desescalada *f* Movimiento contrario a la escalada de un conflicto, que implica la disminución de su intensidad, del involucramiento de las partes en el conflicto. Ocurre cuando las partes se agotan o comienzan a darse cuenta de que el conflicto les trae más perjuicios que beneficios; pueden comenzar a hacer concesiones al otro o a reducir la intensidad de sus ataques, progresando lentamente hacia una posible solución negociada. Puede ser el resultado de una decisión mutua por parte de los adversarios de reducir las tensiones del conflicto y buscar un arreglo, o puede ocurrir porque una parte en el conflicto aplasta a la otra, cede ante ésta, o evita la confrontación. No señala el final del conflicto, pero sí apunta a una nueva fase del mismo, en la que los adversarios intentan llegar a un acuerdo utilizando tácticas no conflictivas. Tampoco es irreversible y las partes pueden decidir que no favorece sus intereses, volviendo a una nueva fase de intensificación y escalada del conflicto.

discriminación *f* Acción que acompaña al prejuicio, que se entiende como un fenómeno intergrupar, que implica mantener una actitud negativa hacia miembros de grupos sociales específicos, que puede conllevar agresión, evitación u otras conductas negativas o discriminatorias. Se le considera sesgado e injusto, ya que incurre en generalizaciones excesivas. Se dirige siempre contra un grupo, y aunque la víctima pueda ser, en ocasiones, una persona aislada, la razón última por la que se le discrimine o se la evalúe negativamente es que pertenece a un grupo determinado. Además, siempre se produce en un contexto social concreto, lo que significa que su expresión varía en función de la situación.

entrapamiento *m* Proceso de toma de decisiones mediante el cual los individuos intensifican su compromiso con una determinada manera de proceder previamente escogida, y fallida, con el fin de justificar o "amortizar" la inversión ya realizada. Es una etapa del conflicto en que todas las partes se sienten profundamente comprometidas con él, y aunque los avances o la victoria parezcan aún muy lejanos y hasta imposibles, el deseo de abandonar el conflicto no se realiza en razón del tiempo y los recursos ya invertidos en el esfuerzo. Al no divisarse en el horizonte un fin del conflicto y agotándose los recursos, no parece deseable seguir involucrándose; pero, por otra parte, ya se ha invertido tanto tiempo y tantos recursos en el conflicto que parece indeseable abandonarlo sin haber logrado el objetivo deseado. El entrapamiento puede ocurrir tanto en los conflictos internacionales o políticos como en los sociales o interpersonales.

escalada *f* Ocurre cuando los adversarios intensifican sus esfuerzos, uno tras otro, como respuesta a la intensificación, real o percibida, del esfuerzo del lado contrario. Se convierte en un peligroso *pas de deux* entre adversarios, que responden con fuego al fuego, y que pueden interpretar la falta de respuesta del lado opuesto a la agresión como un indicio de falta de voluntad o de debilidad.

sin.: espiral.

espiral *f* véase escalada.

identidad social *f* Corresponde a aquella parte del autoconcepto de un individuo que deriva del conocimiento de su pertenencia a un grupo (o grupos) social junto con el significado valorativo y emocional asociado a dicha pertenencia. Permite sustentar las divisiones sociales que construye entre "nosotros" y "ellos", es decir, entre el propio grupo y los exogrupos con los que se compara. La identidad social debe así entenderse como una de las consecuencias de la pertenencia a un grupo. Las identidades no se imponen, se construyen. Son producto de procesos de construcción social. Esa tarea no tiene lugar en el vacío, sino dentro de contextos culturales, históricos, políticos y económicos específicos, por lo tanto, es el proceso de socialización el que permite que las concepciones que las personas se forman de los grupos a los que pertenecen, así como de los demás grupos presentes en la escena social, echen sus raíces en la cultura y se transmitan ciertas imágenes y concepciones de determinados grupos sociales. Las personas tienen la necesidad psicológica de construir un autoconcepto aceptablemente positivo, el cual se basa en la identidad personal y en la identidad social. Un importante aspecto que contribuye a la autodefinición de un individuo es que su pertenencia a grupos sociales repercute positiva o negativamente en la imagen que construye de sí mismo. Para que el autoconcepto arroje un saldo positivo, es necesario que la identidad social sea positiva. Es decir, que los grupos sociales a los que se pertenece y de los que se deriva una identidad social puedan tener una valencia positiva.

mediación *f* Negociación en la que interviene un tercero, cuya función es lograr acuerdos entre las partes, a los que no han podido llegar ellas solas. Se ha distinguido entre la mediación de proceso (el tercero puede intervenir sin tomar decisiones) y la mediación de contenido (la decisión la toma el mediador). La mediación resulta aceptable para que las partes puedan ceder sin ver comprometido su prestigio, ya que se ha comprobado que hacer concesiones genera temor a parecer débil ante los demás, y en general, la presencia del mediador relativiza tal percepción. Es más efectiva si la intensidad del conflicto es baja, pero puede ser ineficaz y hasta contraproducente si la intensidad es alta, y también se percibe como inaceptable cuando las partes avanzan hacia la solución sin necesidad de terceros.

negociación *f* Estrategia de resolución de conflictos en la cual las partes que representan intereses discrepantes se comunican e interactúan influenciándose unas con otras, con el fin de llegar a un acuerdo mutuamente aceptado. Se han descrito algunas formas de negociar, tales como: la estrategia de resolución de problemas (se busca una solución aceptable para las partes, porque hay un alto interés por los intereses propios y por los de la contraparte), la estrategia de rivalidad (cada parte se impone sobre la contraparte empleando tácticas de presión con el fin de persuadirla para que acepten las alternativas propuestas en favor de los objetivos propios, pues hay un alto interés por los intereses propios pero un bajo interés por los ajenos), la estrategia de flexibilidad (una de las partes reduce de manera importante sus aspiraciones básicas, ya que hay un bajo interés por los intereses propios y un alto interés por los ajenos) y la estrategia de inacción (la que la actividad negociadora es mínima, porque hay un bajo interés tanto por los intereses propios como por los ajenos). Claro que para que pueda darse un proceso de negociación, deben darse algunas condiciones entre las partes:

debe existir una situación mixta, en la que cada una de las partes involucradas tiene respecto de la otra potenciales intereses en común, tanto como conflicto de intereses; ambas partes deben considerar que es posible alcanzar una mejor solución si se consigue un acuerdo, que si no se lo consigue; deben generar un proceso de discusión, que incluye la consideración de propuestas y contrapropuestas, en la búsqueda de un acuerdo común sobre la solución. Ambas partes deben considerar que es posible alcanzar ese acuerdo a través del diálogo, y creer que el esfuerzo puesto en el diálogo será retribuido por la mejor calidad de la solución lograda a través del acuerdo.

prejuicio *m* Actitud negativa hacia miembros de grupos sociales específicos, a quienes se rechaza simplemente por pertenecer a dicho grupo. Las actitudes negativas funcionan aquí como esquemas (marcos cognitivos para organizar, interpretar y recordar la información). De este modo, las personas con prejuicios hacia otras tienden a procesar la información referente a ellas de modo distinto a como procesan la información en relación a otros grupos. Además de evaluaciones negativas, el prejuicio incluye sentimientos negativos por parte de las personas perjudicadas cuando están en presencia de personas del grupo que rechazan, o sólo piensan en ellas. También puede incluir creencias y expectativas sobre los miembros de estos grupos, basadas en los estereotipos que sugieren que todos los miembros de este grupo poseen características y actitudes determinadas. Se han propuesto diversas teorías para explicar los orígenes del prejuicio y la discriminación. Entre ellas, está la teoría del conflicto realista, que propone que el prejuicio deriva de la competencia directa entre diversos grupos sociales por obtener recursos escasos y valiosos. La perspectiva del aprendizaje social explica que el prejuicio se adquiere a través de la experiencia directa y vicaria, igual que otras actividades, del niño con sus padres, profesores, pares, medios de comunicación de masas, entre otros.

resistencia *f* Se plantea como una alternativa frente al conflicto psicosocial y es una estrategia proactiva para su enfrentamiento. Se sostiene en dos fundamentos: el reconocimiento del propio poder que hacen los colectivos que toman parte del proceso o las acciones, y la no-violencia, pues la resistencia no pretende generar efectos en la misma dirección de las situaciones que denuncia, evidencia y pretende transformar. Algunos de sus elementos centrales son: tiene un carácter grupal o social, adquiere su legitimación en la defensa de los derechos humanos, en un llamado al principio de justicia, integra la visualización del conflicto y la gestación de acciones para modificarlo, tiene un carácter creativo y se resiste a la homogeneización procedimental, por lo que cada caso de resistencia evidencia estrategias novedosas, es colectiva, lo que contribuye a ampliar el concepto, ya que en la actualidad no se orienta exclusivamente hacia el Estado y sus instituciones, sino a todas las instituciones sociales que promuevan, instauran o propendan por relaciones de poder desiguales, tendentes a la dominación y explotación.

violencia *f* El concepto de violencia con frecuencia es asociado al conflicto. Éste corresponde a una categoría más general, que abarca la violencia, puesto que ésta es una situación que puede darse o no en un conflicto, que sí es inherente a las relaciones humanas. La violencia esencialmente es una destrucción de los demás y de sí mismo. Mientras que el conflicto es inevitable en la vida social, la violencia es evitable porque es un medio que coexiste con otros para manejar el conflicto. La violencia no es innata o inherente al ser humano ni a una cultura o grupo, no es una condición natural; puede o no suceder, y sus expresiones y su énfasis varía en las culturas y subculturas. Podemos explicarla pero no justificarla, en tanto existen otros medios de relación entre los seres humanos. Se presenta cuando los seres humanos son influenciados de tal manera que sus realizaciones somáticas y mentales actuales están por debajo de sus realizaciones potenciales, pues la violencia refuerza y aumenta dicha distancia entre lo potencial y lo presente. La violencia vulnera las necesidades básicas humanas, reduciendo el nivel real de satisfacción de las necesidades por debajo de lo que sería potencialmente posible, hace daño a las personas, en el sentido de las palabras, hechos y situaciones que perjudican la capacidad de los seres humanos de desarrollar totalmente su potencial para sentir, crear y lograr una madurez feliz. Todo aquello que pueda perjudicar de una manera u otra a uno mismo, a otras personas, al entorno social o a la naturaleza, es una forma de violencia. La violencia se puede ejercer de manera física, infligiendo heridas o la misma muerte; también se inflige limitando la libertad, atentando contra la dignidad, impidiendo el desarrollo integral de las personas o la satisfacción de sus necesidades. De esta manera, se ejerce psicológicamente, estructural y económicamente, a través de la acción política y judicial o mediante cualquiera otra forma posible. Las amenazas de violencia serían también una forma de violencia. La violencia estructural es un tipo de violencia indirecta que surge de la misma estructura social y entre conjuntos de sociedades, y se integra haciéndose menos visible que la violencia física o psicológica. La violencia aquí se construye en el seno de la estructura y se manifiesta como un desequilibrio de poder y, consecuentemente, como oportunidades vitales desiguales. Sus dos principales formas son la represión y la explotación. Denominamos al tipo de violencia cometida por un actor violencia personal o directa, y a la violencia donde no existe tal actor, estructural o indirecta. La violencia armada tiene como objetivos disuadir, constreñir, herir, e incluso matar a las personas. La coerción o coacción, también considerada un tipo de violencia, se refiere a una amenaza de uso de la fuerza, para conseguir la sumisión y la obediencia. La violencia psicológica intenta reducir la capacidad emocional de las personas, y a menudo tiene como fin causar sufrimiento mental o propagar

el miedo y el odio. La violencia cultural se produce de manera permanente y se refiere a los aspectos de la cultura que dan legitimidad al abuso por medio de los otros instrumentos de violencia, es decir, elementos culturales que pueden usarse para justificar y legitimar una violencia directa o una violencia estructural.

Bibliografía

Bibliografía básica

Huici, C. (1999). Las relaciones entre grupos. En J. A. Morales (Ed.), *Psicología social* (pp. 291-300). Madrid: McGraw-Hill.

Javaloy, F., Rodríguez, A. y Espelt, E. (2001). *Comportamiento colectivo y movimientos sociales*. Madrid: Prentice Hall.

Munduate, M. y Martínez, J. (1998). *Conflicto y negociación*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Smith, E. y Mackie, D. (1995). *Psicología social. Capítulo 14: Conflicto y resolución del conflicto* (pp. 599-638). New York: Editorial Médica Panamericana.

Touzard, H. (1981). *La mediación y la solución de los conflictos. Estudio psicológico*. Barcelona: Herder.

Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación, mediación, negociación*. Barcelona: Ariel.

Bibliografía complementaria

Avruch, K. y Black, P. (2003). *La resolución de conflictos en marcos interculturales: problemas y perspectivas*. Institute for Conflict Analysis and Resolution, George Mason University. Recuperado: 28 enero 2003. Disponible en: <http://www.gmu.edu/departments/ICAR/intercultu.pdf>

Barrueco, A., Régnier, B., y Vejarano, B. (2001). *Conflict analysis and resolution – Análisis y resolución de conflictos. English/spanish glossary – Glosario español/inglés*. Institute for Conflict Analysis and Resolution, George Mason University. Recuperado: 8 marzo 2003. Disponible en: <http://www.gmu.edu/departments/ICAR/glosarioespanolingles2.pdf>

Coser, L. (1961). *Las funciones del conflicto social*. México: Fondo de Cultura Económica.

Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict: constructive and destructive processes*. New Haven, CT: Yale University Press.

Diez, F. (1999). *Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires: Paidós.

Folger, J. (1997). *Nuevas direcciones en mediación: investigación y perspectivas comunicacionales*. México DF: Paidós.

Gómez-Pomar, J. (1991). *Teoría y técnicas de negociación*. Barcelona: Ariel.

Ibáñez, T. (1988). El conflicto social, perspectivas clásicas y enfoque renovador. *Boletín de Psicología*, 18, 7-21.

Martínez de Murguía, B. (1999). *Mediación y resolución de conflictos: una guía introductoria*. México DF: Paidós.

Schellenberg, J. (1982). *The science of conflict*. New York: Oxford University Press.

Six, J. F. (1997). *Dinámica de la mediación*. Barcelona: Paidós.

Väyrynen, R. (1991). *New directions in conflict theory: conflict resolution and conflict transformation*. California: SAGE.

Referencias bibliográficas del módulo

Appelgry, A. y Niewoudt, J. (1988). Relative deprivation and the ethnic attitudes of blacks and africaans-speaking whites in South Africa. *Journal of social psychology*, 128, 311-23.

Avruch, K. y Black, P. (2003). *La resolución de conflictos en marcos interculturales: problemas y perspectivas*. Institute for Conflict Analysis and Resolution, George Mason University. Recuperado: 28 enero 2003. Disponible en: <http://www.gmu.edu/departments/ICAR/intercultu.pdf>

Baron, R. y Byrne, D. (1998). *Psicología Social*. Madrid: Prentice Hall.

Barrueco, A., Régnier, B., y Vejarano, B. (2001). *Conflict analysis and resolution – Análisis y resolución de conflictos. English/spanish glossary – Glosario español/ inglés*. Institute for Conflict

Analysis and Resolution, George Mason University. Recuperado: 8 marzo 2003. Disponible en: <http://www.gmu.edu/departments/ICAR/glosarioespanolingles2.pdf>

Bechi, M., Benencio, D., Bergna, F., Bertoli, P., Benítez, M., y Recalde, L. (2000). *La eficacia de un grupo en la organización*. Recuperado: 27 diciembre 2002. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rh/psicologiasocialpractica.htm>

Betancourt, H. (1997). An attribution model of social conflict and violence: from psychological to intergroup phenomena. *Revista Psykhe*, 6, 2, 3-12.

Billig, M. (1991). *Ideology and opinions*. London: Sage.

Billig, M., Condor, S., Edwards, D., Gane, M., Middleton, D., y Radley, A. (1988). *Ideological dilemmas*. London: Sage.

Bourdieu, P. (1999). *¿Qué significa hablar?* Madrid: Akal.

Burton, J. (2003). *La resolución de conflictos como sistema político*. Institute for Conflict Analysis and Resolution, George Mason University. Recuperado: 15 marzo 2003. Disponible en: <http://www.gmu.edu/departments/ICAR/La%20Resolucion.pdf>

Cittadini, R. (Febrero-Marzo 2002). La participación de los consumidores y de los ciudadanos en el debate sobre la producción de organismos transgénicos y derivados. *Ciencia hoy*, 12, 67. Recuperado: 23 diciembre 2002.

Condor, S. y Antaki, C. (2000). Cognición social y discurso. En T. Van Dijk (Ed.), *El discurso como estructura y proceso*. Barcelona: Gedisa.

Crespo, E. (1991). Lenguaje y acción: el análisis del discurso. *Interacción social*, 1, 89-101.

Dafonte, C. (2002). *Conflictos. Fases para encararlos*. Recuperat: 28 enero 2003. Disponible en: http://www.gestiondeventas.com/resoluc_conflictos.htm

Dávila, A. (1995). Las perspectivas metodológicas cualitativa y cuantitativa en las ciencias sociales. En J. Delgado y J. Gutiérrez (Eds.), *Métodos y técnicas de investigación cualitativa en ciencias sociales* (pp. 69-83). Barcelona: Síntesis Psicología.

Edwards, D. y Potter, J. (1992). *Discursive Psychology*. London: Sage.

Edwards, D. (1997). *Discourse and cognition*. London: Sage.

Fairclough, N. y Wodak, R. (2000). Análisis crítico del discurso. En T. Van Dijk (Ed.), *El discurso como interacción social*. Barcelona: Gedisa.

Fernández, A. (1998-1999). *Ética, política y derechos humanos. Por una ética de la convicción*. Filosofía y derecho, 2, 4º artículo. Recuperado: 6 enero 2003.

Fischer, R., Ury, W., y Patton, B. (1996). *Sí...¡de acuerdo! Cómo negociar sin ceder*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

Fromm, E. (1966). *El corazón del hombre. Su potencia para el bien y el mal*. México DF: Fondo de Cultura Económica.

Fromm, E. (1986). *Anatomía de la destructividad humana*. México DF: Siglo Veintiuno Editores.

Fromm, E. (1989). *Psicoanálisis de la sociedad contemporánea*. México DF: Fondo de Cultura Económica.

Gergen, K. (1966). *Realidades y relaciones*. Barcelona: Paidós.

Giddens, A. y Turner, J. (1998). Introducción. En A. Giddens y J. Turner (Eds.), *La teoría social hoy* (pp. 9-21). Madrid: Alianza Editorial.

Honneth, A. (1998). Teoría crítica. En A. Giddens y J. Turner (Eds.), *La teoría social hoy* (pp. 445-488). Madrid: Alianza.

Huici, C. (1999). Las relaciones entre grupos. En J. Morales (Ed.), *Psicología social* (pp. 291-300). Madrid: McGraw-Hill.

Hyman, H. (1942). The psychology of status. *Archives of psychology*, 269.

- Ibáñez, T. (1990). *Aproximaciones a la psicología social*. Barcelona: Sendai.
- Javaloy, F., Rodríguez, A. y Espelt, E. (2001). *Comportamiento colectivo y movimientos sociales*. Madrid: Prentice Hall.
- Latour, B. (2001). *La esperanza de Pandora. Ensayos sobre la realidad de los estudios de la ciencia*. Barcelona: Gedisa.
- Leoz, J. (2002). *Conflicto, mediación y psicología social*. Recuperado: 27 diciembre 2002. Disponible en: <http://www.campogrupal.com/conflicto.html>
- Martín-Baró, I. (1984). *Sistemas, grupos y poder*. El Salvador: UCA Editores.
- Martín-Baró, I. (1990). *Psicología social de la guerra*. El Salvador: UCA Editores.
- Martín-Baró, I. (1995). *Acción e ideología. Psicología social desde centroamérica*. El Salvador: UCA Editores.
- Maslow, A. (1983). *El hombre autorrealizado: hacia una psicología del ser*. Barcelona: Kairos.
- McCarthy, J. y Zald, M. (1977). Resource mobilization and social movements: a partial theory. *American journal of sociology*, 82, 1212-1241.
- Merton, R. y Kitt, A. (1950). Contributions to the theory of reference group behaviour. En R. Merton y P. Lazarsfeld (Eds.). *Continuities in social research. Studies in the scope and method of "The american soldier"*. Glencoe: Free.
- Miliband, R. (1998). Análisis de clases. En A. Giddens y J. Turner (Eds.). *La teoría social hoy* (pp. 418-444). Madrid: Alianza.
- Molina, N. (2001). La apropiación de los espacios comunes en la prolongación de los conflictos. En Instituto Catalán de Cooperación Iberoamericana (Coord.), *Tendencias actuales en investigación social*. Barcelona: ICCI.
- Molina, N. (2003). Ética y conflicto. En Instituto Catalán de Cooperación Iberoamericana (Coord.). *Apuestas por el conflicto*. Barcelona: ICCI.
- Molina, N. (manuscrito no publicado). *Lisístrata o la renovada resistencia frente a los conflictos*. Artículo en concurso para un premio sobre ensayos en ciencias sociales. Barcelona, España.
- Morales, J. (1999). El estudio del prejuicio en psicología social. En J. Morales (Ed.), *Psicología social* (pp. 301-316). Madrid: McGraw-Hill.
- Moscovici, S. (1985). *Psicología social I, influencia y cambio de actitudes, individuos y grupos*. Barcelona: Paidós.
- Munduate, M. y Martínez, J. (1998). *Conflicto y negociación*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Munné, F. (1989). *Entre el individuo y la sociedad. Marcos y teorías actuales sobre el comportamiento interpersonal*. Barcelona: PPU.
- Olson, M. (1965). *The logic of collective action*. Cambridge: Harvard University Press.
- Palacios, N. (2001). *Una mirada al conflicto*. Temas de mediación, sección de fundamentos conceptuales. Recuperado: 6 enero 2003.
- Parker, I. (1992). *Discourse dynamics. Critical analysis for social and individual psychology*. London: Routledge.
- Paulos, J. (1998). *Más allá de los números*. Barcelona: Tusquets.
- Potter, J. y Wetherell, M. (1999). *Discourse and social psychology. Beyond attitudes and behaviour*. London: Sage.
- Potter, J. (1997). *Representing reality. Discourse, rhetoric and social construction*. London: Sage.
- Ruiz, E. (2001). *Conciliación y violencia intrafamiliar*. Colombia: Haz Paz. Política Nacional de Construcción de Paz y Convivencia Nacional, Consejería Presidencial para la Política Social.
- Runciman, W. (1966). *Relative deprivation and social justice: a studie of attitudes to social inequality in twetieth-century England*. Berkeley: University of California Press.

- Schellenberg, J. (1981). *Los fundadores de la psicología social*. Madrid: Alianza.
- Schellenberg, J. (1982). *The science of conflict*. New York: Oxford University Press.
- Serrano, Y. (2002). *Conflicto y negociación política: algunos aspectos teóricos*. Área psicología social ABA Colombia (Asociación colombiana para el avance de las ciencias del comportamiento). Recuperado: 22 diciembre 2002.
- Serres, M. (1991). *El Contrato Natural*. Valencia: Pre-Textos.
- Serres, M. (1995). *Atlas*. Madrid: Cátedra.
- Shotter, J. (2001). *Realidades conversacionales. La construcción de la vida a través del lenguaje*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Smith, E. i Mackie, D. (1995). *Psicología social*. New York: Editorial Médica Panamericana.
- Stouffer, S. (1949). *The american soldier: adjustment during army life*. Princeton: Princeton University Press.
- Tajfel, H. (1981). *Grupos humanos y categorías sociales*. Barcelona: Herder.
- Tajfel, H., Flament, C., Billig, M., y Bundy, R. (1971). Social categorization and intergroup behavior. *European journal of social psychology*, 1, 149-177.
- Touzard, H. (1981). *La mediación y la solución de los conflictos. Estudio psicológico*. Barcelona: Herder.
- Van Dijk, T., Ting-Toomey, S., Smitherman, G., y Troutman, D. (2000). Discurso, filiación étnica, cultura y racismo. En T. Van Dijk (Ed.), *El discurso como interacción social* (pp. 213-262). Barcelona: Gedisa.
- Vásquez, F. (2001). *La memoria como acción social. Relaciones, significados e imaginario*. Barcelona: Paidós.
- Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación, mediación, negociación*. Barcelona: Ariel.
- Vinyamata, E. (2003). Diccionario de conflictología. *Centro de recursos sobre Conflictología*. Recuperado: 4 de abril 2003. Disponible en: <http://www.conflictologia.net/diccionario.htm>
- Wallerstein, I. (1998). Análisis de los sistemas mundiales. En A. Giddens y J. Turner (Eds.), *La teoría social hoy* (pp. 398-417). Madrid: Alianza Editorial.
- Walter, I. y Pettigrew, T. (1984). Relative deprivation theory: an overview and conceptual critique. *British journal of social psychology*, 23, 301-310.
- Wetherell, M. y Potter, J. (1992). *Mapping the language of racism. Discourse and the legitimization of exploitation*. Oxford: Harvester Wheatsheaf.