

Conflicto y mediación

José Antonio Román Brugnoli (coordinador)
Svenka Aresnsburg Castelli
Cecilia Avendaño Brau
Aleix Causa Bofill
Jenny Cubells Serra
Soledad Larraín Heiremans
Margarita Morandé Dättwyler
Alemka Jovana Tomicic Suñer
Elisabeth Lira
Daniela Sofía Zajer Amar

PID_00161313



Universitat Oberta
de Catalunya

www.uoc.edu

José Antonio Román Brugnoli

Magister y doctor en Psicología Social, Universidad Autónoma de Barcelona. Profesor auxiliar de Psicología social y metodologías cualitativas de la investigación, Universidad Alberto Hurtado.

Svenka Aresnsburg Castelli**Cecilia Avendaño Brau****Aleix Causa Bofill****Jenny Cubells Serra****Soledad Larraín Heiremans****Margarita Morandé Dättwyler****Alemka Jovana Tomić Suñer****Elisabeth Lira****Daniela Sofía Zajer Amar**

Segunda edición: septiembre 2010

© Svenka Aresnsburg Castelli, Cecilia Avendaño Brau, Aleix Causa Bofill, Jenny Cubells Serra, Soledad Larraín Heiremans, Margarita Morandé Dättwyler, Alemka Jovana Tomić Suñer, Elisabeth Lira, Daniela Sofía Zajer Amar

Todos los derechos reservados

© de esta edición, FUOC, 2010

Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona

Diseño: Manel Andreu

Ilustraciones: Albert Sancho

Realización editorial: Eureka Media, SL

ISBN: 978-84-692-3357-3

Depósito legal: B-23.003-2010

Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño general y la cubierta, puede ser copiada, reproducida, almacenada o transmitida de ninguna forma, ni por ningún medio, sea éste eléctrico, químico, mecánico, óptico, grabación, fotocopia, o cualquier otro, sin la previa autorización escrita de los titulares del copyright.

Introducción

Estoy frente al ordenador, como coordinador de esta edición, con la finalidad de presentárosla con el trabajo mancomunado de meses. Y no puedo dejar de recordar las múltiples diferencias, desacuerdos, conflictos y negociaciones por los que transitamos entre los diversos autores para llegar hasta aquí. E instantáneamente pienso que no pudo haber sido de otra manera y que esta obra es el fruto de ese tránsito.

De manera que tenéis en vuestras manos una obra que versa sobre psicología social del conflicto y la litigación, y que es, al unísono, ella misma, el producto de diversos conflictos y litigaciones entre quienes participamos de su factura: coordinador, autores, universidad, editorial, por nombrar algunos.

Asimismo, esta obra es deudora de los conflictos psicosociales entre los que fue dada a luz y entre los cuales los diversos actores involucrados, de una manera u otra, habitamos. Particularmente, del debate internacional sobre la racionalidad de un ataque a Iraq, la legitimidad de los detentores de esa decisión y la ruptura de ese debate por la arremetida bélica de la "coalición" sobre Iraq y su posterior ocupación, con todas las implicaciones en muerte, dolor y sufrimiento para su pueblo.

Ese acontecimiento nos hizo caer en la cuenta de que escribíamos, como aún era normal en esos "tiempo de paz", un texto de psicología social del conflicto plagado del ilustrado espíritu académico y su confianza en las vías dialogadas de resolver nuestras diferencias. La mayoría de las fuentes consultadas elaboraban nítidas diferencias entre la resolución por la fuerza de los conflictos sociales, de los racionales, y ese acontecimiento, de un solo golpe, remeció el suelo sobre el que trabajábamos y nos señaló cómo ambas vías podían sincronizarse en una sola y misma violencia.

Y es que cuando, más o menos perfectible, la organización vigente para el gobierno mundial ha propiciado el desarme de un pueblo, que años más tarde es atacado bélicamente y se evidencia impotente en impedir ese ataque, cuando a una invasión colonialista se la llama *liberación*, nos enfrentamos a un contexto en el que las bases mismas de las vías dialogadas son heridas de muerte, y al que unos autores de un libro de psicología social del conflicto y sus formas de resolución no podíamos dar la espalda.

Ello nos obligó a nuevas búsquedas y a la recuperación de autores y miradas que los "tiempos de paz" habían dormido en la obsolescencia, pero que los actuales tiempos de guerra despertaron a una desgraciada actualidad, y a evaluar y reescribir variados apartados de este libro. Pero también nos condujo a un importante reencuentro reflexivo con el quehacer, su responsabilidad social,

sus posibilidades y limitaciones. Nos volvió a enseñar que, para nosotros, investigar y pensar sobre las maneras dialogadas de resolver nuestras diferencias es una opción y una apuesta por la que, hoy, literalmente, "merece la pena" trabajar.

Con este espíritu dialogal y pluralista, este texto resistió las violencias disciplinares, teóricas o temáticas y se arriesgó a tejerse con la diversidad de que se nutren el amplio campo disciplinar sobre el conflicto y, específicamente, las psicologías sociales.

Por eso, este texto intenta recoger una variedad de usos con los que el conflicto es empleado como una figura para comprender lo social, a la par que las distintas fuentes disciplinarias y temáticas que componen los estudios sociales del conflicto, para, desde ahí, recomponer la diversidad de aproximaciones psicosociales sobre la materia y su contribución a la comprensión del conflicto y su resolución.

Esa apertura es la que intenta inaugurarse en el primer módulo, "Fundamentos para una comprensión psicosocial del conflicto", donde se presenta el conflicto como un recurso cultural para la explicación de lo real, que atañe tanto al conocimiento cotidiano como al científico; tras lo cual, se acomete la tarea de reseñar antecedentes de diversas disciplinas, particularmente la psicología y la sociología, a los estudios del conflicto, y de presentar una muestra de diversas psicologías sociales con sus distintas aproximaciones a los conflictos sociales. Finalmente, se presentan algunos ejes de análisis posibles, y algunas perspectivas psicosociales de enfrentar los conflictos sociales.

En este contexto, el segundo módulo, "Ámbitos psicosociales del conflicto de interés contemporáneo", se organiza a través de la presentación de seis áreas donde el conflicto social se manifiesta y estudia psicosocialmente en la actualidad, cada una de las cuales es tratada por un/a especialista en el tema, desde un enfoque también particular de lo psicosocial y de los conflictos. Así, en el primer apartado, "La familia y la violencia intrafamiliar", asume la tarea de un abordaje psicosocial de la violencia intrafamiliar y su relación con el conflicto social. Seguidamente, "El *mobbing* o acoso moral" concentra su análisis en este particular modo de conflicto "invisible" o "silencioso" en el ámbito del trabajo, contribuyendo a la visibilidad y debate de sus causas y efectos psicosociales. En el tercer apartado, "Género, prejuicio y discriminación", se realiza el doble ejercicio de abordar esta problemática desde las perspectivas de género, como del construccionismo social. El apartado "Pobreza y conflicto psicosocial" acomete el desafío de entender la pobreza tanto como efecto de conflictos sociales, como un conflicto "mudo", a la par que aborda el carácter conflictivo de la intervención psicosocial en ese dominio. El quinto apartado, "Conflicto político en Chile: la mesa de diálogo de derechos humano", realiza un tratamiento psicosocial de la experiencia concreta chilena de los años 1999-2000, de intentar resolver el conflicto político sobre el abordaje nacional en las violaciones de derechos humanos realizadas bajo la responsabilidad de

la dictadura militar del general Augusto Pinochet. Finalmente, el sexto apartado, "Dimensión jurídica del conflicto psicosocial", analiza este importante ámbito socialmente instaurado para la resolución de cierto tipo de conflictos sociales a la luz de la psicología social construccionista.

Tras este abanico abierto, el módulo "Investigación del conflicto y estrategias de resolución", plantea un acercamiento cualitativo a la comprensión psicosocial de los conflictos y a su intervención, para presentar más adelante una estrategia integrativa de resolución de conflictos como alternativa a la más tradicionalmente usada, de tipo distributivo.

Finalmente, el texto se cierra, muy a nuestro estilo, abriendo un debate. El módulo cuarto y final, "La aportación de las TIC a la comprensión, análisis y transformación de los conflictos sociales", presenta la imbricada relación entre innovaciones tecnológicas y fenómenos psicosociales, señalando cómo las tecnologías de la información y las comunicaciones han aportado con su aparición un modelo de comprensión y análisis psicosocial de los conflictos, a la vez que ha presentado nuevos desafíos a la disciplina, dadas las apropiaciones que los movimientos sociales han hecho de ella en la gestión de sus conflictos sociales.

Sinceramente, esperamos que el conjunto de la obra sea de vuestro provecho y estimule en vosotros actitud reflexiva, plural y crítica sobre el tema.

Objetivos

Los diferentes módulos que componen esta asignatura tienen como finalidad invitaros al desarrollo de una mirada psicosocial compleja, crítica y reflexiva sobre los conflictos sociales, sus ámbitos de manifestación y tratamiento, y sus vías de resolución.

Específicamente, esperamos que al finalizar la asignatura seáis capaces de:

- 1.** Comprender el conflicto como un recurso cultural para explicar lo social, que es preciso estudiar en sus contextos particulares de uso.
- 2.** Reconocer los variados antecedentes desde las ciencias sociales a los estudios del conflicto.
- 3.** Distinguir diversos desarrollos de la psicología social para la comprensión e intervención en conflictos sociales.
- 4.** Reconocer la singularidad temática y teórica de algunas aproximaciones psicosociales a ámbitos del conflicto de interés contemporáneo.
- 5.** Comprender que toda aproximación psicosocial al conflicto y su resolución posee distintos compromisos y efectos ideológicos.
- 6.** Dar cuenta de la compleja relación entre tecnología, conflictos sociales y el estudio psicosocial de los mismos.

Contenidos

Módulo didáctico 1

Fundamentos para una comprensión psicosocial del conflicto

José Antonio Román Brugnoli y Daniela Sofía Zajer Amar

1. Introducción a la psicología social del conflicto
2. Antecedentes de una comprensión psicosocial del conflicto: aportaciones desde disciplinas afines
3. Aproximaciones teóricas de la psicología social al conflicto
4. Distinciones conceptuales y ejes psicosociales para el análisis del conflicto
5. ¿Qué se hace con el conflicto? Los desafíos para una psicología social aplicada

Módulo didáctico 2

Ámbitos psicosociales del conflicto de interés contemporáneo

Svenka Aresnsburg Castelli, Cecilia Avendaño Brau, Jenny Cubells Serra, Soledad Larraín Heiremans, Elisabeth Lira y Margarita Morandé Dättwyler

1. La familia y la violencia
2. El *mobbing* o acoso psicológico: violencia y sufrimiento en el trabajo
3. Género, prejuicio y discriminación
4. Pobreza y conflicto psicosocial
5. Conflicto político en Chile: Mesa de Diálogo de Derechos Humanos
6. Dimensión jurídica del conflicto psicosocial

Módulo didáctico 3

Investigación del conflicto y estrategias de resolución

José Antonio Román Brugnoli y Alemka Jovana Tomicic Suñer

1. Metodología de recogida y análisis de la información
2. Evaluación del conflicto y toma de decisiones
3. Dos estrategias de negociación
4. Un modelo de estrategia integrativa: el método Harvard de negociación

Módulo didáctico 4

La aportación de las TIC

Alex Causa Bofill

1. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación
2. La intervención de las TIC en los conflictos
3. La transformación de los conflictos sociales

