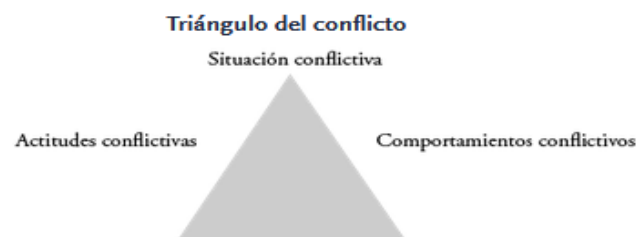


4.3. Elementos del conflicto

En un conflicto es posible encontrar tres elementos: a) situación conflictiva, b) actitudes conflictivas y c) comportamientos conflictivos. Esto puede esquematizarse en un triángulo del conflicto.



Fuente: (Mitchell, 1981).

A continuación, desarrollaremos cada uno de estos elementos.

4.3.1. Situación conflictiva

Al hablar de situación conflictiva nos referimos a las partes involucradas, ya sea de manera directa o indirecta en la controversia, así como al problema que los enfrenta. Aquí también es apropiado reconocer lo que las personas manifiestan y lo que realmente quieren conseguir.

De este modo, cuando describimos qué comprende una situación conflictiva debemos identificar:

- Quiénes son las partes principales; es decir, aquellos que tienen una incompatibilidad que los lleva a enfrentarse.
- Quiénes son partes secundarias; que vendrían a ser aquellos agentes que actúan de aliados de las partes principales.
- Posibles terceros interesados en la resolución exitosa del conflicto; lo que no siempre ocurre. Se trata de identificar quién puede tener la confianza de las partes enfrentadas.
- Cuáles son las posiciones e intereses de las partes principales. En el caso de las posiciones se refiere a lo que cada una de las partes enuncia frente a la otra; es decir, la postura que toma un involucrado para confrontar a los restantes. Mientras que en el caso de los intereses, se alude a las verdaderas razones que sustentan las posiciones.
- Cuál es el problema que separa a las partes; esto es, cómo puede ser descrita aquella situación de incompatibilidad entre las partes, pudiendo haber más de un problema.

Ejemplo:

En un conflicto sobre linderos, habría que identificar a) quiénes son las partes involucradas (los titulares de los terrenos colindantes); b) quiénes son los agentes secundarios que apoyan a las partes (los familiares de los titulares); c) si hay terceros interesados en la solución (la asociación de la vecindad, si la hubiera); d) qué piden las partes (posiciones) y qué es lo que buscan en el fondo (intereses); y e) en qué consiste la incompatibilidad que tienen las partes.

4.3.2. Actitudes conflictivas

En todo conflicto las partes involucradas manifiestan a) emociones y b) percepciones que pueden influir sobre ellas, dependiendo de cuán grave sea la situación.

Cuando nos referimos a las emociones estamos pensando en aquellos condicionamientos psicológicos (miedo, enojo, desconfianza, etcétera) que aparecen en la psique de los individuos involucrados. Se trata del componente emotivo-subjetivo que acompaña a la aparición y desarrollo de un conflicto: las personas no somos «insensibles» a los conflictos, por lo que es ordinario que aquellos sucesos externos generen reacciones internas en las partes.

Finalmente, estas emociones pueden repercutir en el problema e incluso puede agravarlo. Por ejemplo, en una separación de una pareja es bastante frecuente que los ánimos se encuentren exaltados y que ello se manifieste abiertamente, lo que a su vez puede contribuir a agravar más la situación.

En el caso de las percepciones, según el modo en que las partes enfrentadas miren el problema, pueden facilitarse o complicarse la solución de un conflicto. Así, estas pueden creer que solo uno tiene la razón, que uno es víctima de la otra parte, que la otra parte siempre es así, etcétera.

Las percepciones, entonces, son también manifestaciones internas de las personas involucradas en el conflicto. Y naturalmente, la percepción juega un gran papel cuando la persona determina cómo procederá frente al conflicto.

4.3.3. Comportamientos conflictivos

Las partes involucradas en un conflicto tienen diversas maneras de exteriorizar las acciones frente a sus oponentes. Estas acciones son los diversos comportamientos que pueden darse y que van desde no hacer nada para resolverlos, escapar

parte, que la otra parte siempre es así, etcétera.

Las percepciones, entonces, son también manifestaciones internas de las personas involucradas en el conflicto. Y naturalmente, la percepción juega un gran papel cuando la persona determina cómo procederá frente al conflicto.

4.3.3. Comportamientos conflictivos

Las partes involucradas en un conflicto tienen diversas maneras de exteriorizar las acciones frente a sus oponentes. Estas acciones son los diversos comportamientos que pueden darse y que van desde no hacer nada para resolverlos, escapar de la situación conflictiva, ceder a lo que pide la otra parte, pelear o competir para que la solución favorezca nuestra posición, o resolver de manera consensuada el conflicto.

Ejemplo:

Si una persona tiene una deuda por cobrar con otra persona puede tener los siguientes comportamientos: no hacer nada hasta esperar una oportunidad para cobrar, pedir que le pague lo adeudado, denunciarlo ante una autoridad, cobrarse por mano propia u olvidarse de la deuda.

En síntesis, los comportamientos conflictivos son las «acciones» (activas u omisivas) que toman las partes frente al suceso conflictivo.

4.4. Causas del conflicto

¿Qué es lo que origina un conflicto? Según expusimos al inicio de este capítulo, la causa última de los conflictos radica en la escasez de los recursos que tenemos a nuestra disposición y en la imposibilidad de que todos puedan satisfacer ilimitadamente sus intereses justamente debido a la referida escasez.

Tal razonamiento constituye un punto de consenso en el que tanto el derecho procesal como los mecanismos alternativos de solución están de acuerdo. Sin embargo, bajo el estudio de los mecanismos alternativos de solución, el conflicto puede surgir por diversas razones y motivos (que incluyen, naturalmente, la escasez de recursos).

A continuación, listamos las principales causas de los conflictos:

- Percepción de los hechos. Se trata de aquellas situaciones en las que las partes tienen una percepción diferente sobre un hecho, lo que genera el desacuerdo o incompatibilidad.

Ejemplo:

Una empresa minera utiliza el río cercano a una comunidad campesina y dicha comunidad considera que el río será contaminado por este uso. Aquí cada de las unas partes percibe la realidad de modo antagónico y dicha percepción causa el conflicto.

- Mala comunicación. Se refieren a los malentendidos, ya sea porque no hay información o porque esta es equivocada sobre algún asunto o sobre alguna persona.

Ejemplo:

El chisme es una de las causas más frecuentes de los conflictos entre parejas, familiares o vecinos.

Cuando hay ideas equivocadas (estereotipos) o emociones negativas también puede verse afectada la relación.

- Recursos escasos. Como dijimos antes, se refiere a aquellas situaciones en las cuales lo que se disputa es un bien o recurso escaso. También cuando la distribución o manejo de los recursos no alcanza para todos.

Ejemplo:

Cuando el agua no alcanza para regar los campos de todos.

- Creencias distintas (valores). Se trata de aquellas situaciones en la cual dos o más personas piensan de distinta manera y esto es la causa que genera el desacuerdo.

Ejemplo:

En una pareja una de las personas cree que no se puede cuestionar la autoridad del varón y a raíz de ello abusa o golpea a su esposa o conviviente.

- Estructura injusta. Se trata de situaciones en las cuales existen situaciones manifiestamente injustas, como podría ser una familia machista, una sociedad en la que haya discriminación racial o un país donde haya una dictadura.

Ejemplo:

Al interior de una comunidad hay una distribución desigual del poder y alguien abusa de esta situación en perjuicio de la mayoría (La Rosa, 2003, p. 12).

Ejemplo:

Al interior de una comunidad hay una distribución desigual del poder y alguien abusa de esta situación en perjuicio de la mayoría (La Rosa, 2003, p. 12).

4.5. Recursos para solucionar los conflictos

Existen tres grandes sistemas para solucionar los conflictos:

- Aquellos basados en el poder. Son aquellos métodos que recurren a la fuerza física, institucional o económica para poner fin a una situación conflictiva, en la que una de las partes, la más fuerte, se impone frente a la otra que es más débil. Su ventaja es poner fin al conflicto casi de forma inmediata; sin embargo, la resolución del mismo sigue pendiente y es factible una posible reacción de la parte que tuvo que ceder.
- Aquellos basados en el derecho. Estos métodos se basan en la aplicación de una norma, sea escrita u oral. Su ventaja es que estas disposiciones pueden entenderse como criterios objetivos que ponen fin a la disputa; sin embargo, al tratarse de normas, estas requieren ser interpretadas y cada una de las partes enfrentadas formula sus propios criterios interpretativos.
- Aquellos basados en intereses. Son aquellos métodos que se basan en la identificación de intereses comunes o complementarios que pueden tener las partes enfrentadas, lo que solo es posible a través de mecanismos en los que las partes tienen contacto entre sí. Su ventaja es que pueden resolver el conflicto al atender las causas que lo origina; sin embargo, pueden requerir bastante tiempo y requieren la voluntad de ambas partes.

4.6. Enfoques para el tratamiento de los conflictos

La mayoría de autores coinciden en que existen diversas maneras de acercarse a los conflictos, siendo las principales a) la prevención, b) la gestión o administración, c) la resolución y d) la transformación de los mismos. Analicemos cada uno de estos enfoques.

4.6.1. Prevención de los conflictos

De acuerdo con Vicenç Fisas, se trata de la intervención temprana, en escenarios reales o potenciales de conflicto, con medidas que contribuyan a evitar comportamientos conflictivos inadecuados (2006).

La idea sería conseguir por lo menos tres propósitos:

- Prevenir un comportamiento o acción indeseable.
- Evitar que el conflicto escale.
- Cautelar que los límites de los comportamientos conflictivos se encuentren dentro de lo razonable.

4.6.2. Gestión o administración de los conflictos

Otra manera de abordar los conflictos es conduciéndolos a través de mecanismos de resolución de conflictos que persigan la obtención de un acuerdo. Sería el caso de los medios alternativos como la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje.

4.6.3. Resolución de los conflictos

Se trata del enfoque clásico que señala que un conflicto debe ser materia de análisis, gestión y eventual resolución. Últimamente se critica que este enfoque asuma la premisa que todo conflicto deba ser resuelto, ya que ello sería reconocer que los conflictos son negativos *per se*.

Ejemplo:

Cuando hay un conflicto social y solo se aborda la desactivación de la medida de fuerza de una de las partes, sin necesariamente ingresar a las causas que generaron dicha situación.

4.6.4. Transformación de los conflictos

Este es un enfoque más reciente sobre los conflictos, especialmente usado para los conflictos enraizados. Según Lederach se trata de promover cambios en cuatro

niveles:

- En el personal. Cuando cambian las actitudes frente al conflicto y frente a las partes involucradas.
- En el relacional. Cuando cambian la forma en que se relacionan las partes entre sí.
- En el estructural. Cuando se identifican las causas del conflicto y se hacen los cambios necesarios.
- En el cultural. Si todo lo anterior cambió, se producirá un cambio en el plano cultural con una nueva forma de interaccionar (1992).

Ejemplo:

El proceso que se vive en Colombia a propósito del acuerdo de paz suscrito entre el gobierno y el grupo insurgente de las Fuerzas Armadas Revolucionarias (FARC); dicho proceso que pretende atender las causas que dieron origen al conflicto armado más antiguo de Sudamérica.