

# **MEDIACIÓN SOCIAL**

## **TEORÍAS Y ENFOQUES DE INTERVENCIÓN**

**Julia Isabel Eslava Rincón**  
editora



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

## TABLA DE CONTENIDO

Siglas y acrónimos .....	9
Agradecimientos .....	11
Preámbulo .....	13
<i>Julia Isabel Eslava Rincón</i>	
<b>Referentes conceptuales .....</b>	<b>21</b>
Fisonomías de la mediación .....	23
<i>Julia Isabel Eslava Rincón</i>	
Mediación y formas de justicia. Algunas consideraciones del uso alternativo de la justicia .....	41
<i>Silvio Ciappi y Alessandra Padovani</i>	
Variedades de justicia .....	61
<i>Julia Isabel Eslava Rincón</i>	
Teorías del conflicto .....	87
<i>Angélica Torres Quintero</i>	
Los modelos de mediación .....	151
<i>Julia Isabel Eslava Rincón, Alessandra Padovani, Silvio Ciappi y Ricardo Herrera</i>	
La mediación y sus endoxas: un modelo analítico .....	175
<i>Julia Isabel Eslava Rincón</i>	

**Experiencias ..... 215**

Introducción. Las primeras experiencias de  
mediación social ..... 217  
*Silvia Ciappi*

La mediación en Colombia: una práctica traslapada  
entre la eficiencia de la administración de justicia  
y la seguridad ..... 225  
*Julia Isabel Eslava Rincón*

La mediación y la conciliación en Honduras ..... 273  
*Ricardo Herrera Rodríguez*

Brasil: la experiencia de la seguridad ciudadana  
en el país, especialmente en los Juegos Panamericanos  
de 2007, en Rio de Janeiro ..... 313  
*Vera Regina Müller*

La mediación cultural en Europa: orientaciones  
y perspectivas ..... 339  
*Raffaele Bracalenti y Alessandro Padovani*

Mediación y justicia restaurativa en Italia ..... 365  
*Alessandro Padovani*

Campos emergentes de intervención ..... 383  
*Silvia Ciappi y Alessandro Padovani*

**Autores ..... 397**

## **SIGLAS Y ACRÓNIMOS**

AVCC	Actor Voluntario de Convivencia Comunitaria
DMJ	Departamento Municipal de Justicia
DNIC	Dirección Nacional de Investigación Criminal
IUDPAS	Instituto Universitario en Democracia, Paz y Seguridad
MASC	Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos
MATC	Medios Alternativos de Transformación de Conflictos
PAC	Punto de Atención Comunitaria
PNUD	Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo
UMC	Unidades de Mediación y Conciliación
UNAH	Universidad Nacional Autónoma de Honduras
USAID	Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional
SENASP	Secretaría Nacional de Seguridad Pública del Ministerio de Justicia de Brasil
TREINASP	Centro de Entrenamiento en Seguridad Pública de Brasil

## TEORÍAS DEL CONFLICTO

ANGÉLICA TORRES QUINTERO

El conflicto social, en cuanto objeto de análisis de las ciencias sociales, ha sido ampliamente estudiado a lo largo de la historia de la humanidad. No obstante, sus mayores desarrollos se han producido en la modernidad, con el surgimiento de la sociología en Occidente. Es en este campo disciplinar en donde se fragua el debate entre las teorías del consenso y las teorías del conflicto, que menciona Bernard (1983) y que resultó de gran utilidad durante la década de los años sesenta.

Sin embargo, sus orígenes se remontan a la antigua Grecia, a las diferencias entre Platón (pensador del consenso) y Aristóteles (pensador del conflicto); avanzan en la Edad media, con las diferencias entre San Agustín y Santo Tomás; se afincan en el renacimiento, con Maquiavelo, Hobbes, Locke y Rousseau; y se posicionan, a finales del siglo XIX, como una tensión entre el funcionalismo estructural y el marxismo.

Esta tensión se hizo visible y se extendió hasta buena parte de la segunda mitad del siglo XX e influyó en los desarrollos teóricos emergentes en otras disciplinas, como la economía, la historia, la psicología y la ciencia política.

Si bien los planteamientos de una y otra teoría surgieron de posturas contrarias y, en apariencia, irreconciliables, a lo largo de este capítulo, se podrá apreciar cómo las zonas de coincidencia entre ambas teorías son más extensas que las de disenso, tal como lo expresa Bernard (1983, p. 114).

Tanto es así que autores como Lewis Coser es clasificado, en algunos textos, como representante de un funcionalismo más progresista o, si se quiere, integrador, mientras que, en otros, es referido como uno de los más destacados pioneros de la teoría del conflicto.

En este capítulo, las teorías del conflicto son presentadas sobre los fundamentos de Marx y Engels, quienes posicionaron

el conflicto como un fenómeno inherente al sistema social que posibilita su transformación.

A partir de la década de los años cincuenta del siglo xx, puede apreciarse cómo, a través de los planteamientos de Dahrendorf esta teoría emerge como tal, en franca oposición a los planteamientos funcionalistas y, con ellos, a la perspectiva estática del sistema social, que ve en el conflicto una disfunción/desviación que amerita ser controlada.

Pase a las fuertes críticas que han recibido las teorías del conflicto de parte de autores como Ritzer (1997) —que sugiere que nunca lograron trascender su crítica al funcionalismo y posicionarse como verdaderas teorías con desarrollos propios—, aquí podrán apreciarse los valiosos aportes diferenciados de Jonathan Turner y Louis Kriesberg en los años setenta. Ellos, de la mano de otros teóricos contemporáneos del conflicto (como Erich Fromm, George Balandier, Randall Collins y Elton McNeil) han permitido profundizar en su comprensión como un factor movilizador del cambio social.

La teoría del conflicto, al volcar su mirada hacia los movimientos sociales emergentes en los años sesenta y setenta, abrió un campo específico para desarrollar nuevas y alternativas propuestas sobre el conflicto social de finales del siglo xx y comienzos del siglo xxi. Esto ha permitido la emergencia de lecturas que analizan el fenómeno desde una perspectiva ya no únicamente estructural, sino centrada en los microprocesos sociales, en las interacciones humanas y grupales, en las emociones de los individuos, en los procesos revolucionarios y en las estrategias de negociación.

Al final de este capítulo, hablaré, entonces, de las teorías volcánicas, de las teorías sistémicas y, más recientemente, de la irenología y la conflictología, que da lugar a los estudios de paz, cuyo propósito es la superación de la violencia y su más radical manifestación en las guerras entre grupos sociales y Estados. Esta última apela a una perspectiva interdisciplinar que demanda una comprensión más integral y compleja del conflicto social.

## Teorías consensualistas

Las teorías del consenso concuerdan en que las sociedades, de un modo general, operan como organismos biológicos compuestos por muchas y diferentes partes, cada una de las cuales contribuye a la supervivencia de dicho organismo como un todo.

Cuando algo interfiere en el funcionamiento de una de sus partes o amenaza con destruirla, las demás partes reaccionan para proteger al organismo y devolver la situación a la normalidad. En esta perspectiva, los conflictos sociales son percibidos como situaciones anómalas —fruto de una alteración en el discurso normal de la vida social— que deben ser corregidas a tiempo para que no afecten el funcionamiento del sistema.

Al ser, por tanto, una convicción compartida de los consensualistas la idea de que las sociedades pueden mantenerse como un todo sin fragmentarse, su interés se centra en las creencias, valores e intereses comunes entre las personas, más que en aquellos elementos que difieren o se contradicen, por cuanto los primeros resultan fundamentales para garantizar el orden social y la integración del sistema.

El funcionalismo estructural es el principal exponente de esta perspectiva, paradigma dominante en la sociología durante las dos décadas posteriores a la Segunda Guerra Mundial. A lo largo de su historia, el funcionalismo ha tenido múltiples desarrollos que impiden verlo de manera homogénea, a tal punto que, como señala Mark Abrahamson (1978), pueden identificarse tres tipos: los dos primeros, anclados en la antropología, y el tercero, propiamente sociológico.

El *funcionalismo individualista*, cuyo principal exponente es Malinowski, se ocupa de las necesidades de los actores y de las instituciones que emergen como respuestas funcionales a esas necesidades. Por su parte, el *funcionalismo interpersonal*, liderado por Radcliffe-Brown, se interesa en los mecanismos utilizados para ajustar las tensiones que se producen en las interacciones

sociales. Finalmente, el *funcionalismo societal*, cuyas raíces se remontan a Comte, Spencer y Durkheim, y cuyos principales exponentes son Davis y Moore, Parsons y Merton, tiene como principal preocupación las grandes estructuras sociales, sus interrelaciones y la influencia constructora que ejercen sobre los actores.

De manera global, este último grupo concibe la sociedad como una estructura integrada en la que toda institución existe porque satisface una necesidad social. Esto quiere decir que se piensa el sistema con unos objetivos claros, pragmáticos y utilitarios que se concretan en funciones como la adaptación al entorno, el logro de las metas, la conservación de sus pautas de operación interna y su propia integración (cohesión).

Cada una de esas funciones da lugar a una serie de instituciones que van desde la familia hasta el Estado. Y, alrededor de estas funciones, se gestan los roles individuales y grupales. A partir de esta configuración, se espera un funcionamiento armónico del sistema social y una tendencia general a la adopción de actitudes favorables al consenso. De ahí que el conflicto sea concebido como una traición a los intereses colectivos o, al menos, un serio peligro para ellos (Lorenzo, 2001, p. 241).

Una primera perspectiva, se inscribe en el trabajo de Kingsley Davis y Wilbert Moore (1944), que se basa en la hipótesis de la necesidad funcional de la estratificación en el sistema social (entendiendo la estratificación como una estructura de posiciones que confiere distintos grados de prestigio a las personas).

El interés central de su teoría radica en el modo como una sociedad motiva a las personas a ocupar una posición "apropiada" dentro del sistema de estratificación, lo que, a su vez, plantea una serie de asuntos por resolver con respecto a las siguientes consideraciones: el grado de satisfacción que algunas posiciones proporcionan en relación con otras; la importancia que tienen ciertas posiciones para la supervivencia de la sociedad; las capacidades y aptitudes que requieren las diferentes posiciones sociales; y la habilidad de la sociedad para responder con

recompensas satisfactorias a los individuos para que, además de desear ubicarse en una u otra posición, cumplan las responsabilidades que estas demandan.

Las personas que ocupan las posiciones altas deben recibir las recompensas que merecen, ya que, en caso de que estas no se ocupen, la sociedad corre el peligro de desintegrarse.

Por lo tanto, para mantener la unidad de la sociedad, se hace necesario que sus integrantes tengan un alto nivel de consenso y aceptación de la posición que ocupan, así como un referente cultural de valores fuertemente compartido, una regulación normativa de los comportamientos y expresiones individuales; una orientación cognitiva o visión de mundo similar; y un conjunto de metas relativamente cercanas.

En caso de aparecer contradicciones, rivalidades entre sus integrantes o cuestionamientos del ordenamiento social, la probabilidad de emergencia del conflicto y del caos es alta y, con ellos, la amenaza a la estabilidad del sistema. Esto hace necesario el ejercicio del control social, que puede ir desde un gesto de reproche o desaprobación de la conducta desviada hasta el uso de la fuerza física (Ritzer, 1997, pp. 109-116).

Posteriormente, Talcott Parsons hace diversos aportes a la comprensión del conflicto social que van adquiriendo mayor madurez y desarrollo a medida que su obra avanza. En principio, en su libro *La estructura de la acción social* (1937), amparado en la teoría del utilitarismo individualista, Parsons consideró que los intereses individuales actuaban como el móvil de la sociedad y que estos se iban armonizando de manera espontánea para darle fundamento al orden social.

El potencial de los conflictos se ubicaría en este proceso de armonización de los intereses. Este aspecto podría resolverse a través de la cadena de "medios-fines", mediante la cual los sujetos, comportándose de modo racional, adecuarían los medios para satisfacer los intereses; o a través del papel que cumplen las normas sociales, teoría que retorna de Durkheim.

En un segundo momento, fuertemente influido por el psicoanálisis freudiano, Parsons replantea, en su obra *El sistema social* (1951), el nivel de conciencia que tienen los actores sobre sus intereses y fines. Hace hincapié en la posibilidad de que estos sean más difusos y estén mal definidos y de que los agentes puedan ser poco conscientes de ellos.

Como eje central de su modelo explicativo, ubica la interacción social y la tensión entre el ego y el alter ego, que se resuelve a través del papel que cumple la cultura en el establecimiento de las normas sociales y en el condicionamiento de la acción, al buscar una correspondencia efectiva entre expectativas individuales, estatus y desempeño adecuado de roles sociales.

Este proceso se hace efectivo, según el autor, a través de la socialización, mediante la cual los niños y, a lo largo de la vida, las personas aprenden y realirman las normas y valores que orientan su comportamiento en la sociedad de modo tal que, cuando satisfacen sus intereses particulares, simultáneamente sirven a los intereses generales del conjunto del sistema.

Cuando no se logra tal sincronía entre los intereses de los individuos, los valores de la cultura y las normas sociales, emerge el conflicto, que es valorado como una disfunción o “desviación” que amenaza la estabilidad del sistema y frente a la cual los procesos de control social deben actuar —tal como lo señalan Davis y Moore (1944)— a fin de mantener el orden en el sistema social.

No obstante, Parsons considera que el sistema es más fuerte cuando tiene la capacidad de tolerar ciertos niveles de “desviación” (conflicto), lo que permite la expresión de las diferentes personalidades, sin que esto amenace la integridad del sistema.

Cabe destacar que, aunque como lo señala Parsons, muchas veces los conflictos solo oponen a individuos, son más relevantes cuando movilizan colectividades, por cuanto pueden introducir cambios en el sistema (Domingues, 2008, pp. 150-151). Esta idea del cambio social es posterior en su obra, ya que, incluso, gran parte de las críticas que recibió su teoría se fundamentaron en su orientación estática.

Aun así, el autor introduce, hacia 1966, una comprensión del cambio y dinamismo del sistema desde una perspectiva evolutiva que está ligada a la capacidad adaptativa; que representa una mayor habilidad de la sociedad para resolver sus problemas, sin que ello signifique una transformación radical o la destrucción del orden social imperante.

Esto implica que no todas las sociedades evolucionan de la misma manera o al mismo ritmo. Algunas sociedades evolucionan rápidamente, mientras que otras están tan cargadas de conflictos internos u otros obstáculos que impiden el proceso de evolución e, incluso, llegan a deteriorarse (Parsons, 1966, p. 23).

Robert Merton, discípulo de Parsons se inscribe en el *funcionalismo relativista*. El autor atribuye un carácter diferente al conflicto, al diferenciar los conceptos de *funciones manifiestas* y *funciones latentes*.

En su libro *Teoría y estructuras sociales* (1992 [1964]), Merton define las funciones manifiestas como intencionadas y deseadas por los miembros de una sociedad que tienen consecuencias positivas para esta. Por su parte, las funciones latentes no son intencionadas y tienen consecuencias imprevistas que, sin embargo, pueden ser funcionales para un sistema determinado al contribuir a la adaptación social. El autor menciona como ejemplo explicativo el fenómeno de la corrupción electoral del siglo XIX, caracterizada por prácticas clientelares entre caciques estadounidenses e inmigrantes pobres.

Si bien este fenómeno implicaba una disfunción que alteraba el aparato normativo y ético del sistema político, a nivel *latente* permitía a los inmigrantes participar en las elecciones, sin que esto alterara la sociedad. En ese sentido, los conflictos caben dentro de la categoría de *disfunciones*, y no deben confundirse con las *funciones*, que, por ser actitudes externas al sistema social, son enemigas de este (Lorenzo, 2001, p. 31)

Otro de los aportes fundamentales de Merton (1992) tiene que ver con su comprensión del fenómeno de la *anomia*, término inicialmente introducido por Durkheim para explicar el comportamiento criminal. Si una sociedad no tiene claramente establecidos

los referentes de la norma, el delito puede llegar a cometerse por la ausencia de una presión social que lo detenga.

En Merton, la *anomia* representa la conducta que se deriva de la tensión existente entre la estructura cultural y la estructura social: "La conducta anómala puede considerarse, desde un punto de vista sociológico, como un síntoma de disociación entre las aspiraciones culturalmente prescritas y los caminos socialmente estructurales para llegar a ellas" (p. 225).

La conducta desviada aparece como una respuesta "normal" frente a ciertas presiones culturales que el individuo no puede alcanzar porque el contexto socioeconómico en el que se encuentra no se lo permite, es decir, porque no le ha ofrecido oportunidades para desarrollar las capacidades que le permitirían alcanzar fines culturales asociados al éxito.

Frente a estas presiones culturales, Merton propone una tipificación de comportamientos posibles ante las exigencias culturales que van desde actitudes de conformidad e innovación hasta el ritualismo, el retraimiento o la rebelión. Dicha tipificación es resultado de un estudio realizado con 1700 individuos, en su mayoría de clase media, en el que encontró delitos comunes no registrados cometidos por miembros de la sociedad calificados como "respetables".

El 99% de los participantes confesaron haber cometido uno o más de los 49 delitos reconocidos por el código penal del estado de Nueva York, siendo suficientemente graves cada uno de estos como para merecer una condena no menor a un año. Los resultados de su investigación lo llevaron a concluir que la conducta ilegal, lejos de ser una manifestación social o psicológica anormal, es, en realidad, un fenómeno común (p. 223).

Lorenzo (2001) destaca los cambios teóricos que comenzó a sufrir el funcionalismo a partir de los años sesenta y que permitieron interpretaciones más sosegadas del fenómeno del conflicto. Estas lo conciben como un proceso de acción social cuya función principal, sin embargo, es contribuir a la estabilidad y perdurabilidad del sistema social.

A partir de esta premisa, se concibe el conflicto social como un mecanismo que contribuye a que el sistema se readapte a los cambios de su contexto, así como al fortalecimiento del aparato normativo y al surgimiento de nuevas normas más ajustadas a las aspiraciones de los actores sociales.

El conflicto introduce la negociación y el consenso en la estructura normativa, lo que contribuye a otorgarle estabilidad al sistema social, ya que, a través del camino del reformismo, se convierte en el mejor antídoto contra la revolución. De igual forma, el conflicto fortalece los lazos sociales y, con ello, la función de cohesión del sistema, por cuanto permite que los grupos antagonistas en un campo determinado asuman y defiendan el orden establecido en otros.

Como consecuencia, los conflictos se autoanulan y restringen su extensión y radicalización, y así se evita la aparición de contraproyectos sociales revolucionarios. Finalmente, permiten una mejor adaptación del individuo al *statu quo*, al actuar como desfuegos psicológicos individuales de las tensiones propias de la vida en sociedad (Lorenzo, p. 243).

En esta línea se inscriben las propuestas de Lewis Coser (1967), quien, desde lo que se ha denominado el ala izquierda del funcionalismo<sup>1</sup>, hace nuevos aportes a la teoría del conflicto social reformulando los principios previamente planteados por Simmel.

Para este autor, todo sistema social implica una distribución de poder, riqueza y estatus entre los actores individuales y los subgrupos componentes, lo que supone que nunca hay una completa concordancia entre lo que los individuos y grupos consideran como justo y el sistema de distribución.

El conflicto sobreviene, entonces, cuando los grupos e individuos frustrados se esfuerzan por aumentar su parte de gratificación y encuentran resistencia por parte de aquellos que establecieron previamente un interés creado en una forma dada de distribución de honor, riqueza y poder (Coser, 1961, p. 35).

Para ampliar la comprensión del conflicto, plantea una distinción entre los conflictos reales e irreales. Un conflicto es real cuando

<sup>1</sup> Cabe señalar que algunos autores citan los aportes de Coser dentro de la teoría del conflicto, debido a su esfuerzo por integrar la perspectiva del cambio al funcionalismo. Coser (1966), por ejemplo, escribe que, aun cuando Coser trataba de adaptar el modelo del conflicto a la teoría funcionalista del orden social, simpatizaba más con los movimientos de izquierda a favor del cambio social (p. 124).

constituye un medio para obtener un resultado específico, de ahí que no siempre vaya acompañado de hostilidad o agresividad. Un conflicto es irreal cuando constituye un camino para permitir la salida de energías agresivas hacia el antagonista sin que necesariamente esté orientado hacia el logro de resultados específicos. Así, el primer tipo de conflicto podría ser abandonado si surgieran otros medios más adecuados para alcanzar el fin perseguido (Coser, 1961, p. 62).

En ambos casos, el conflicto supone siempre una relación y será el carácter de esta en términos de su intimidad o distancia la que marque la intensidad del conflicto:

Los impulsos agresivos u hostiles no bastan para explicar el conflicto social. El odio, lo mismo que el amor, requiere un objeto. El conflicto solo puede surgir en la acción recíproca entre objeto y sujeto; siempre supone una relación. (Coser, 1961, p. 68)

[...]

En los grupos en los que las relaciones son principalmente funcionales y afectivamente neutrales, los conflictos tienen menos brusquedad y violencia. (p. 77)

El conflicto fija las fronteras entre los grupos de un sistema social. Así, robustece la conciencia de grupo y el sentido de la distinción, aspecto que contribuye al mantenimiento de las relaciones, por cuanto permite que los actores agraviados puedan expresar libremente su malestar sin que eso amenace la estabilidad del vínculo:

El conflicto no siempre es disfuncional para las relaciones dentro de las cuales acontece; con frecuencia, el conflicto es necesario para mantener las relaciones. Si no cuentan con medios para evacuar la hostilidad de unos a otros, y para expresar su dissentimiento, los miembros del grupo pueden sentirse completamente abrumados y reaccionar

con la separación o apartamiento. El conflicto sirve para mantener las relaciones, al dejar libres los sentimientos de hostilidad aprisionados. (Coser, 1961, p. 54)

De ese modo, como ya se mencionó, Coser consideró que el conflicto social cumple funciones que resultan útiles o, si se quiere, contribuyen a garantizar la estabilidad del sistema.

En primera instancia, estimula un potencial creativo y vital en la sociedad; un aspecto que retoma de John Dewey, quien afirmaba: "el conflicto es el tábano del pensamiento. Estimula nuestra percepción y nuestra memoria. Fomenta la investigación. Sacude nuestra pasividad de ovejas, incitándonos a observar y a crear. [...] el conflicto es *sine qua non* de la reflexión y la inventiva" (citado en Coser, 1967, p. 26).

En segundo lugar, tiene un potencial generador de nuevas normas e instituciones y es motor en la esfera económica y tecnológica:

El surgimiento de la invención y del cambio tecnológico en la moderna sociedad occidental, que institucionalizó a la ciencia como instrumento para hacer y rehacer el mundo, fue posibilitado por la emergencia gradual de una estructura pluralista y, en consecuencia, conflictivamente cargada de relaciones humanas. (Coser, 1967, p. 28)

En tercer lugar, opera como un factor de prevención de cambios estructurales, por cuanto, al dinamizar las estructuras sociales, evita su osificación y ritualismo y, con ello, disminuye la probabilidad de que se produzca un cambio en los aspectos nodales del sistema:

... los sistemas más elásticos, que permiten la expresión abierta y directa del conflicto dentro de ellos y se ajustan al cambiante equilibrio de poder indicado y originado por tales conflictos, tienen menores probabilidades de ser amenazados por alineamientos básicos y explosivos dentro de su seno. (Coser, 1967, p. 34)

[...]

Cuando el sistema es lo suficientemente flexible para ajustarse a las situaciones de conflicto, puede ocurrir un cambio dentro del sistema; pero, si no es capaz de reajustarse, se produce la acumulación del conflicto y es posible que los grupos "agresivos" lleguen a ser lo suficientemente poderosos como para superar la resistencia de los intereses creados y producir la quiebra del sistema y el surgimiento de una nueva distribución de los valores sociales. (p. 37)

En conclusión, para Coser, la mayoría de los conflictos sociales son funcionales, pues permiten la expresión y corrección de los desajustes del sistema. Los conflictos del sistema que pueden convertirse en amenaza son aquellos que contradicen los valores del grupo y abogan por un cambio en el orden social. De ahí su preocupación por no negar los conflictos, y más bien permitir su desarrollo y adecuada solución.

Como pudo apreciarse en este breve recorrido, las teorías de consenso inscritas en el funcionalismo estructural social muestran una comprensión del conflicto que va transformándose en el tiempo. No obstante, preservan la unidad y configuración de un ordenamiento social determinado.

En las décadas de los cuarenta y cincuenta del siglo xx, el conflicto es percibido por los funcionalistas como una disfunción que pone en riesgo la estabilidad del sistema. Así, hacen hincapié en la necesidad de controlar sus expresiones de manera temprana y de fortalecer el sistema normativo, de valores y de concepción del mundo, de tal manera que, entre los integrantes de la sociedad, los aspectos comunes logren mayor poder de cohesión y los aspectos de disenso vayan perdiendo fuerza.

Desarrollos posteriores en el funcionalismo introducen tímidamente los planteamientos del cambio social y la necesidad del dinamismo del sistema, que tolera ciertos niveles controlados del conflicto que no ponen en riesgo su estabilidad, sino que, por el contrario, la fortalecen.

Estos desarrollos llegan, incluso, a entender el conflicto como un mecanismo que cumple funciones al servicio del sistema, al actuar como un dique canalizador de tensiones que previene y contiene la expresión de manifestaciones revolucionarias con pretensiones de subversión del orden establecido.

Algunas críticas al funcionalismo están relacionadas con sus limitaciones para analizar de forma satisfactoria la cuestión del conflicto, por cuanto sus principales representantes otorgan demasiada importancia a las relaciones armoniosas y, por ende, exageran su atención al consenso social, la estabilidad y la integración y dejan de lado el potencial del conflicto como motor de cambio. Así, con un sesgo conservador, "la teoría del consenso tiende a convertirse en una representación metafísica de la matriz ideológica dominante" (Horowitz, 1962, p. 270).

En la otra orilla, por el contrario, se sitúan las teorías que conciben el conflicto como el mecanismo privilegiado para provocar la transformación estructural de un sistema social visto como desigual e inequitativo. Su pretensión, no solo comprensiva, sino ideológica, es radicalizar las expresiones del conflicto con la esperanza de que estas logren subvertir el orden establecido y den lugar a una nueva configuración social.

## **Teorías conflictivistas**

En contraposición a las teorías del consenso, las teorías del conflicto sostienen que la sociedad no es estática ni armónica y que, por el contrario, encierra dentro de sí misma una serie de contradicciones y objetivos colectivos contrapuestos que provocan confrontación de intereses. Subrayan el dominio histórico de unos grupos sociales sobre otros y presuponen que el orden social se basa en el control que ejercen los grupos dominantes, a través del uso de la fuerza u otros mecanismos más sutiles y no, como suponían los funcionalistas, mediante el consenso.

Afirman que el cambio social se produce desordenadamente a medida que los grupos subordinados revierten el orden social y conciben el conflicto como un proceso inherente a cualquier dinámica social. Consideran que está conformado por aspectos psicológicos, políticos, sociales y antropológicos, que se articula en torno a valores o pretensiones de estatus, poder y recursos escasos y que conduce a relaciones cambiantes dentro de la estructura social existente (o que, incluso, puede producir grandes transformaciones y revoluciones en el sistema).

Para entender en profundidad la dinámica social, los teóricos del conflicto señalan la necesidad de adentrarse en la profundidad de los procesos del conflicto, del desorden, de los desacuerdos y de la hostilidad entre los diversos grupos sociales, así como en las fuentes de tensión. Así mismo, es necesario conocer las técnicas utilizadas para el control del conflicto y las estrategias por las cuales las personas con poder político, económico y social mantienen o aumentan su influencia sobre los sectores subalternos (Mercado & González, 2008, p. 198).

Los orígenes de las teorías del conflicto pueden rastrearse en China, India y Grecia, con pensadores como Tsun Zu, Ibn Jaldún, Heráclito y Aristóteles. Continúa su línea histórica en el pensamiento de San Agustín, Maquiavelo y Locke y, en el siglo XIX, se concreta en el marxismo y el darwinismo social.

A partir del siglo XX, y más específicamente después de los años sesenta, la teoría del conflicto muestra amplios desarrollos en el marco de los grandes movimientos sociales: las luchas estudiantiles, el movimiento hippie, el cuestionamiento de la guerra de Vietnam, los movimientos feministas y de lucha contra el racismo, entre otros. En este periodo, se destacan los aportes de Louis Kriesberg, Herbert Marcuse, Erich Fromm, Randall Collins, Georges Balandier y Elton McNeil.

El marxismo es la corriente intelectual que, probablemente, más ha contribuido a la interpretación contemporánea del conflicto social, tanto por sus aportes teóricos como por la reacción que ha suscitado en otros ámbitos ideológicos o metodológicos.

El marxismo, en lugar de agotarse en sus planteamientos iniciales, ha tenido diferentes desarrollos hasta la actualidad —que incluyen la obra de Gramsci, el marxismo soviético, el estructuralismo de Althusser, el marxismo británico, el neomarxismo, entre otros—, lo que dificulta la tarea de unificar el pensamiento de esta corriente. No obstante, y siguiendo la propuesta de Lorenzo (2001, p. 238), en este apartado, se retoman aquellos elementos comunes a estas variaciones, a fin de proporcionar algunas claves que permitan precisar su concepción del conflicto social.

Para el marxismo, el conflicto es inherente a todo sistema social y tiene un origen fundamentalmente socioeconómico. Se trata de un *imperativo estructural* vigente mientras la sociedad siga articulándose de manera clasista. Marx y Engels (1974 [1845]) sostenían que la raíz de los problemas de la vida moderna se encontraba en las estructuras del capitalismo y que la solución residía exclusivamente en la destrucción de esas estructuras por medio de la acción colectiva de un gran número de personas.

Las tensiones sociales se configuran en torno a dos factores complementarios: uno de orden social, marcado por la actitud de las clases antagónicas; y otro de tipo socioeconómico, en el que tiene lugar la interacción entre fuerzas productivas y relaciones de producción.

En relación con el factor social, el conflicto emerge de la interacción de dos actores antagónicos: la clase que ejerce como grupo dirigente en términos políticos y económicos; y la clase sometida, que aspira a dejar de serlo. Para Marx, la actitud de los grupos dirigentes es esencialmente conservadora y hostil a la innovación, así garantizan los mecanismos que permiten su cierre social y reproducción como clase dominante.

Por su parte, el factor socioeconómico se refiere a la existencia de contradicciones, que se deben tanto a los intereses de clase como a la dicotomía que puede producirse entre la división social del trabajo y la riqueza y la etapa de desarrollo de las fuerzas productivas (Lorenzo, 2001, p. 239).

Al respecto, Marx señalaba que las clases dominantes capitalistas recurrían a la estrategia de pagar a los trabajadores menos de lo que merecían, ya que estos recibían un salario menor del valor de lo que realmente producían con su trabajo. Así, el capitalismo podía expandirse mediante el continuo aumento del grado de explotación de los trabajadores y la inversión de sus ganancias.

Según el marxismo tradicional, las clases sociales (dominantes y sometidas) se forman de manera automática en el marco del modelo de producción capitalista. Sin embargo, los neomarxistas y, en especial, E. P. Thompson, sostienen que este proceso se da de manera dinámica a partir de unas determinadas condiciones socioeconómicas e históricas.

En cualquier caso, para hablar de *lucha de clases*, se hace necesaria una *conciencia de clase*, esto es, que el proletariado disponga de un contraproyecto social revolucionario. La *conciencia de clase* significa, entonces, el despertar crítico frente a la base económica presente en todas las relaciones sociales, puesto que la *conciencia de estatus* (prestigio) busca enmascarar la conciencia de clase económica.

Al respecto, Georg Lukács (1970) explica que las personas pueden no ser conscientes de sus efectos, pero, al menos, se peccan inconscientemente de ellos. Como consecuencia, llega un momento en que la clase se hace consciente y, a partir de allí, la sociedad se convierte en un escenario ideológico que articula la lucha entre los que quieren ocultar el carácter clasista de la sociedad y los que pretenden sacarlo a la luz.

Estos planteamientos suponen que, desde esta perspectiva, los movimientos sociales no son simples reacciones contra la injusticia, sino dispositivos que cuentan con un repertorio de *intereses de clase* que sirven como fundamento de sus planes de acción. No obstante, Lenin ratifica la importancia de las élites dirigentes como condición para la movilización, ya que son estas las únicas capaces de actuar con objetivos y criterios colectivos y de asumir la responsabilidad del proyecto revolucionario.

Lorenzo (2001, p. 239) señala que, aunque los conceptos del marxismo se hayan vuelto más eclécticos con el paso del tiempo, este continúa jerarquizando los conflictos sociales con respecto al papel que se les asigne en su concepción de la sociedad. De esta forma, distingue entre conflictos no clasistas y lucha de clases revolucionarias.

Ahora bien, contrariamente a lo que puede pensarse, Weber no fue un radical opositor del marxismo. Su perspectiva, inscrita en lo que se ha denominado *la filosofía de la sospecha*, le permitió concebir el conflicto como una expresión multidimensional de los fenómenos sociales, de la pluralidad de intereses y de los grupos que conforman el mundo, en reconocimiento tanto de los elementos de consenso de la sociedad como de la condición de antagonismo de ciertas partes que componen el sistema.

En su libro *Ensayos sobre metodología sociológica*, Weber (1982, p. 247) expresa que el conflicto "no puede ser excluido de la vida cultural. Es posible alterar sus medios, su objeto, hasta su orientación fundamental y sus protagonistas, pero no eliminarlo". Su modelo tridimensional sobre la estratificación, conformado por los vértices de *clase*, *grupos de estatus* y *partido*, constituye un aporte significativo a la teoría del conflicto.

Weber (1984) amplió la perspectiva del conflicto de clases propuesta por Marx de dos maneras. En primer lugar, situó la discusión sobre la propiedad o no de los medios de producción; es decir, la lucha que se fragua al tratar de controlar una determinada posición en el mercado (posesión de dinero, tierra, crédito, industria, etc.). En segundo lugar, amplió el concepto de *conflicto de clases* al conflicto de los capitalistas financieros que tiene lugar entre deudores y acreedores y entre vendedores y consumidores.

Así, las clases dominantes son las que logran formar un monopolio fuerte en un mercado lucrativo. Las clases menos dominantes solo forman monopolios parciales o monopolizan mercados menos codiciados. Y las clases que no consiguen crear un monopolio se ven obligadas a competir en el mercado abierto y

están sujetas a las fuerzas dominantes (Collins, 1996, p. 93). En conclusión, en virtud de los intereses de mercado, la clase existe objetivamente, aunque los individuos no sean conscientes de eso; es una condición en sí misma.

Por su parte, la categoría de grupos de *estatus*, ubicada dentro de su modelo en el extremo opuesto de la estratificación económica por clases, surge en el ámbito de la cultura, y no de la economía. Se trata de comunidades genuinas que comparten un estilo de vida, un punto de vista común sobre el mundo y que desarrollan un sentido de pertenencia hacia su grupo. Ejemplo de estos son las comunidades religiosas, los grupos étnicos o los habitantes de pequeños poblados, en los que la categoría de clase social pierde relevancia.

No obstante, Weber señala que las clases son grupos que comparten cierto grado de monopolio en un mercado, debido a su grado de organización, que les permite desarrollar una conciencia basada en las barreras legales o culturales de su contexto y, de esta manera, apropiarse del control de ciertos recursos del mercado y, por ende, convertir la capacidad organizativa en un arma económica a su favor. Por esta razón, como señala Collins (1996, p. 95), "los grupos de estatus no son ajenos al aspecto económico. Su estilo de vida y su perspectiva dependen de sus recursos económicos y su posición en la sociedad".

Por último, están los *partidos* o grupos de poder, que se ubican en el ámbito de la lucha política. Se trata de grupos organizados que están al mismo nivel de las clases sociales, pero en una dimensión diferente. Los partidos viven "en la casa del poder", es decir, son habitantes del Estado, entendido este como una organización con propiedades e intereses económicos propios que constituyen el poder y la riqueza de su organización.

Al tener el control privilegiado del uso de las armas, el Estado puede dominar a todas las demás organizaciones. Además, tiene propiedad sobre la economía del sistema social, lo que le provoca un problema económico específico de orden fiscal. Asimismo, los Estados sostienen conflictos con los dirigentes de los demás

Estados por el poder en el ámbito internacional y la obtención de prestigio nacional.

Weber indica que los partidos no son puramente clasistas o solo estamentales, pues su estructura suele ser diversa en virtud de que la acción comunitaria sobre la que pretenden influir también lo es. Sociológicamente dependen de la estructura de dominación que predomina en la comunidad. Su objetivo principal no radica necesariamente en configurar un nuevo orden de dominación, sino en influir sobre el ya existente (Aronson, 2008, p. 117).

No puede dejarse por fuera de esta triada de pensadores alemanes los aportes de George Simmel (1977), quien, desde una perspectiva estructural, se inscribe también dentro de las teorías conflictivistas al reconocer la condición del conflicto como inherente a la vida social, modelado cultural e históricamente.

Simmel ejerció una profunda influencia en la teoría sociológica norteamericana y, de manera más directa, en el interaccionismo simbólico y orientó su trabajo hacia el estudio de fenómenos a pequeña escala, especialmente a la acción y la interacción individual.

Desde allí propuso el conflicto como una forma de socialización, ya que, a su juicio, ningún grupo puede ser completamente armonioso. Muchos de sus planteamientos fueron retomados posteriormente por Lewis Coser desde el funcionalismo, para ser rebatidos o ampliados (como fue expuesto en la sección anterior).

Para Simmel, el conflicto no solo es un elemento indispensable de la vida social, por la presencia inevitable del antagonismo, sino que, además, tiene un carácter positivo. Es una forma de socialización posible que integra la ambivalencia. Desde su perspectiva, todas las interacciones necesitan una dosis tanto de asociación como de disociación, de atracción como de repulsión. No existe la total armonía.

Así, cuanto más intenso sea el vínculo entre las partes, mayor probabilidad existe de que el conflicto emerja, ya que las relaciones primarias tienden a acumular mayores sentimientos de hostilidad. Dado que un mismo objeto es, al mismo tiempo, depositario de

emociones como el amor y el odio, estas últimas tienden a reprimirse para evitar que el conflicto destruya la relación.

A pesar de ello, Simmel advierte que, en caso de no lograr la canalización o expresión de estas emociones de algún modo, la acumulación de los sentimientos hostiles puede desencadenar reacciones violentas que terminarían por quebrantar el vínculo.

En ese sentido, el conflicto tiene un doble carácter: puede producir ruptura de la unidad, cuando estalla la lucha, o puede, en ciertas condiciones, actuar como fuerza integradora de la relación, que fortalece su unidad y equilibrio. Así ocurre cuando "entra a formar parte de la relación, convirtiéndose no solo en medio para conservar la relación total, sino en una de las funciones concretas en las que esta se realiza" (Simmel, 1977, p. 265).

Desde una perspectiva que retoma los planteamientos derivados del psicoanálisis freudiano y que entrecruza la psicología con una sociología preocupada por los procesos de socialización, Simmel recupera el papel de pasiones humanas como la envidia o los celos para explicar el comportamiento social.

Incluso, defiende la tesis de la hostilidad como instinto humano que desencadena algunos conflictos que no podrían ser explicados de otra manera. Se trata muchas veces de un esfuerzo de la personalidad por defenderse y reafirmarse aun cuando no haya sido atacada. Sin embargo, sostiene que la hostilidad no es razón suficiente para explicar todas las manifestaciones del conflicto, aunque sí puede servir como pedal para aumentar su intensidad.

Los alcances de sus teorías no se limitan a estos planteamientos. Simmel propone una tipificación de situaciones conflictivas que pueden articularse en función de los procesos identitarios que tienen lugar dentro de los grupos sociales: una situación en la que el grupo social entra en confrontación con otro porque sus intereses son radicalmente distintos al del otro (conflicto externo), una situación en la que dos integrantes de un mismo grupo social entran en tensión por diferencias de opinión (conflicto interno); y una

emociones como el amor y el odio, estas últimas tienden a reprimirse para evitar que el conflicto destruya la relación.

A pesar de ello, Simmel advierte que, en caso de no lograr la canalización o expresión de estas emociones de algún modo, la acumulación de los sentimientos hostiles puede desencadenar reacciones violentas que terminarían por quebrantar el vínculo.

En ese sentido, el conflicto tiene un doble carácter: puede producir ruptura de la unidad, cuando estalla la lucha, o puede, en ciertas condiciones, actuar como fuerza integradora de la relación, que fortalece su unidad y equilibrio. Así ocurre cuando "entra a formar parte de la relación, convirtiéndose no solo en medio para conservar la relación total, sino en una de las funciones concretas en las que esta se realiza" (Simmel, 1977, p. 265).

Desde una perspectiva que retoma los planteamientos derivados del psicoanálisis freudiano y que entrecruza la psicología con una sociología preocupada por los procesos de socialización, Simmel recupera el papel de pasiones humanas como la envidia o los celos para explicar el comportamiento social.

Incluso, defiende la tesis de la hostilidad como instinto humano que desencadena algunos conflictos que no podrían ser explicados de otra manera. Se trata muchas veces de un esfuerzo de la personalidad por defenderse y reafirmarse aun cuando no haya sido atacada. Sin embargo, sostiene que la hostilidad no es razón suficiente para explicar todas las manifestaciones del conflicto, aunque sí puede servir como pedal para aumentar su intensidad.

Los alcances de sus teorías no se limitan a estos planteamientos. Simmel propone una tipificación de situaciones conflictivas que pueden articularse en función de los procesos identitarios que tienen lugar dentro de los grupos sociales: una situación en la que el grupo social entra en confrontación con otro porque sus intereses son radicalmente distintos al del otro (conflicto externo), una situación en la que dos integrantes de un mismo grupo social entran en tensión por diferencias de opinión (conflicto interno); y una

combinación de ambos, que ocurre cuando uno de sus integrantes forma parte, además, de un grupo social más amplio.

En el segundo caso, Simmel señala que el conflicto puede cumplir una función adaptativa, pues el grupo requiere establecer un orden de prioridades en función de los intereses que los convoca para garantizar su unidad.

En las décadas de los años cincuenta y sesenta del siglo xx, surge la teoría del conflicto propiamente dicha, en reacción al funcionalismo estructural y a la noción del conflicto como una "desviación" que altera la estabilidad del sistema. En su lugar, los teóricos del conflicto subrayan el carácter dinámico de las sociedades y el papel omnipresente que cumple el conflicto en el cambio social.

La obra de Ralf Dahrendorf (1957) ha sido calificada por algunos autores como la más significativa de esta corriente. Sitúa nuevamente el foco de la sociología en el estudio de las estructuras e instituciones sociales haciendo una lectura crítica de Marx.

Si bien parte de reconocer las dos caras de la sociedad (la del consenso y la del conflicto), considera prioritaria la necesidad de aproximarse a los conflictos de intereses y al poder que ejerce la coerción, para mantener unido el sistema, sin que ello signifique desconocer el papel que tiene el consenso. Incluso, sostiene que el conflicto no puede producirse si no existe un consenso previo, de la misma manera que el conflicto puede llegar a conducir al consenso y a la integración.

Su interés principal se centra en el papel del poder y de la autoridad para garantizar la cohesión del sistema, del cual deriva su tesis central sobre la distribución diferencial de la autoridad como un factor determinante de los conflictos sociales sistemáticos. Para él, la autoridad no está definida por los individuos, sino por las posiciones que ocupan, las cuales, a su vez, condicionan los roles de dominación o sujeción.

Quienes mantienen posiciones de autoridad en una situación determinada ejercen un control sobre los subordinados. Así, responden a la expectativa social asignada para esta posición

y situación, y quien desobedece o se rebela contra ella debe someterse a la sanción.

Esto significa que la autoridad no es fija, quien ocupa una posición de autoridad en un lugar no necesariamente ha de ocupar una posición de autoridad en otro lugar. De la misma manera, una persona en una posición subordinada en un grupo puede ocupar una posición de mando en otro (Ritzer, 1997, pp. 140-142).

Ahora bien, la sociedad se compone de unidades denominadas *asociaciones imperativamente coordinadas*, que están controladas por una jerarquía de posiciones de autoridad. Dentro de cada asociación, la distribución de la autoridad es dicotómica, de manera que pueden formarse solo dos grupos de conflicto dentro de cada asociación en función de los intereses que defiende cada posición, los cuales son contradictorios entre sí y, por lo tanto, entran en tensión.

Quienes detentan posiciones de poder tienen el interés de mantener el *statu quo*, mientras que quienes ocupan posiciones de subordinación persiguen el cambio. Por consiguiente, el conflicto de intereses dentro de cualquier asociación permanece latente en todo momento y permea la vida social.

En ese sentido, el principal aporte de Dahrendorf es considerar la sociedad como un sistema integrado y, a la vez, como un sistema en conflicto. La autoridad, por ser en sí misma un factor de integración —en cuanto promueve la adhesión al sistema—, se constituye en un factor de conflicto —entre quienes tienen la autoridad y quienes no la tienen—. Esto hace que la teoría del conflicto no pueda prescindir de una teoría de la integración.

Para que el conflicto de intereses se articule, no es necesario que los actores sean conscientes de este. Dahrendorf señala que los intereses de dominadores y subordinados son objetivos, pues reflejan las expectativas de rol ligadas a las posiciones, y que, por consiguiente, quienes ocupan una u otra posición se comportan en consonancia con esa expectativa.

Los conflictos sociales no son producidos por desviaciones o conductas patológicas de los individuos ni son el resultado de

sus personalidades. Se articulan como resultado de los intereses de las personas y en función de las posiciones que ocupan. En ese sentido, son inevitables:

Toda sociedad sana, autoconsciente y dinámica conoce y reconoce los conflictos en su estructura, pues su negación tiene consecuencias tan graves para la sociedad. [...] no quien habla del conflicto, sino quien trata de disimularlo está en peligro de perder por él toda seguridad. (Dahrendorf, 1996, p. 333)

Finalmente, aunque Dahrendorf comparte con Lewis Coser la idea de que el conflicto contribuye al mantenimiento del sistema, considera que esta solo era una parte de la realidad social y que el conflicto fundamentalmente conducía al cambio y al progreso.

En suma, Dahrendorf afirma que, una vez constituidos, los grupos de conflicto se involucran en acciones que provocan cambios en la estructura social. Cuando el conflicto se agudiza, los cambios que se producen son radicales. Cuando va acompañado de violencia, el cambio estructural es súbito. Cualquiera que sea la naturaleza del conflicto, los sociólogos deben tener en cuenta la relación entre el conflicto y el cambio, así como la relación entre el conflicto y el *statu quo*.

Los planteamientos de Dahrendorf y, de manera general, la teoría del conflicto han recibido diversas críticas, entre ellas la de no constituir en sí misma una teoría, sino ser principalmente una reacción al funcionalismo, que termina por alejarse de sus raíces marxistas. De igual forma, se le ha cuestionado la imprecisión y vaguedad de sus conceptos y, en especial, la imprecisión sobre la noción de *conflicto*.

Hacia mediados de los años setenta, Jonathan Turner (1982, p. 183) se propone reformular la teoría definiendo el conflicto "como un proceso de eventos que conduce a una interacción abierta de diversos grados de violencia entre, al menos, dos partes". El autor

desarrolló un proceso de nueve fases no lineales, entre las cuales tuvieron lugar procesos de retroacción y relaciones dialécticas que conducen al conflicto abierto. El proceso de las nueve fases es descrito por Ritzer (1997, p. 146) de la siguiente forma:

1. El sistema social se compone de varias unidades interdependientes.
2. Se da una distribución desigual de los recursos, que es apreciada por estas unidades.
3. Las personas que no reciben su parte proporcional de los recursos comienzan a cuestionar la legitimidad del sistema, ya que advierten que sus aspiraciones de ascenso están bloqueadas, que los canales son insuficientes para remediar los agravios y que son privadas de las recompensas sociales.
4. Las personas no privilegiadas comienzan a interesarse en los mecanismos para alterar la distribución de los recursos.
5. Las personas perjudicadas comienzan a sublevarse emocionalmente.
6. Surgen brotes de frustración de manera desordenada.
7. Los implicados en el conflicto notan su creciente intensidad y sienten una mayor implicación emocional frente a este.
8. Se dan procesos organizativos entre los grupos implicados en el conflicto.
9. El conflicto estalla entre los privilegiados y no privilegiados con diferentes grados de violencia, que dependerán de la capacidad para regular y controlar el conflicto.

A mediados de los años setenta, Louis Kriesberg se sitúa dentro del grupo que se ha denominado *los teóricos contemporáneos del conflicto*, de la mano de Erich Fromm, Georges Balandier, Randall Collins, Elton McNeil, entre otros.

El autor define el conflicto social como inherente a las relaciones humanas; lo que no quiere decir que toda relación sea total o parcialmente conflictiva en todo momento ni que toda relación

fundamentalmente conflictiva se exprese con la misma cantidad ni el mismo tipo de hostilidad o violencia. Los conflictos varían en su duración, modo de resolución, resultados y consecuencias (Kriesberg, 1975, p. 13).

El conflicto constituye una relación entre dos o más partes que creen tener metas incompatibles. Aunque tiene una relación con la competencia, no son lo mismo. La competencia puede incluir o no la conciencia, mientras que el conflicto involucra algún nivel de conciencia entre las partes frente a su incompatibilidad. En este caso, una parte puede tratar de eludir, transformar o destruir las exigencias de su contraparte; o puede tratar de incidir en la estructura misma de la relación que sostienen los miembros de la contraparte, para cambiar su posición o hacerlo desistir de su petición. Según Kriesberg, un grupo puede estar motivado a iniciar un conflicto por alguna de las siguientes tres razones, o alguna combinación de ellas.

Primero, cuando comparte una identidad colectiva que se desarrolla por una comunicación favorable entre sus integrantes, mayores niveles de homogeneidad y un fuerte grado de organización (interdependencia e integración) en torno a intereses comunes (pp. 87-89).

Segundo, cuando tiene un sentimiento compartido de injusticia amparado en la idea de estar recibiendo menos de lo que debería recibir, lo que le provoca algún grado de descontento o insatisfacción. Esta sensación puede deberse a una situación objetiva de vivir en condiciones de *mayores privaciones* que otros grupos sociales (ostentan una baja posición en varias dimensiones: clase social, etnia, prestigio, ingresos, autonomía en el trabajo, etc.).

Sin embargo, el autor advierte que, cuando los sentimientos de privación son muy grandes, estos pueden inmovilizar la organización social, pues suscitan preocupaciones que temen ser compartidas o que despiertan la desesperanza (pp. 91-93). Esto mismo también puede deberse a un *desequilibrio de posición*, es decir, a que las personas ocupan niveles elevados en algunas dimensiones y bajos en otras; lo que dificulta su interacción con

otras personas, pues se ven involucradas en una situación incómoda y fuente de tensiones (pp. 93-94).

Finalmente, la percepción de injusticia puede estar relacionada con los cambios en las esperanzas y los logros, esto es, con una disminución de lo que se tiene o el aumento de lo que espera en relación con lo que se tiene. Para el autor, esta discrepancia es la base fundamental de las rebeliones y otros tipos de agitaciones y violencias (p. 100).

Tercero, cuando observa metas incompatibles con este que, no obstante, considera factibles. Es decir, cuando considera que las condiciones insatisfactorias pueden modificarse en favor de la posición deseada, que, adicionalmente, representa metas definidas por la colectividad y no solo por sus integrantes (Kriesberg, 1975, pp. 106-107).

Al caracterizar el conflicto, Kriesberg (1975, pp. 16-23) propone cinco dimensiones de análisis:

- **Conciencia.** En un conflicto, las partes involucradas pueden tener conciencia de que existe una incompatibilidad entre ellas (idea compartida con Coser y Boulding). Una de las partes puede creerlo y la otra no (Dahrendorf, 1957) o puede estar latente, es decir, no ser reconocido por sus participantes, lo que no significa que el conflicto sea inexistente.
- **Intensidad.** La intensidad de los conflictos puede variar según los sentimientos o la conducta de quienes participan en ellos. Y pueden ser más o menos intensos, dependiendo de la importancia que tienen para los actores las metas que desean alcanzar, la hostilidad que existe entre las partes y el interés por dañarse unos a otros: "Podemos esperar que si una de las partes desea dañar a su adversario, lo hará y que, conforme vaya aumentando su deseo de dañar a la otra parte, se incrementará también su uso de la coerción al expresar ese deseo" (Kriesberg, 1975, p. 18).
- **Regulación.** Este aspecto hace referencia al grado de institucionalización y regulación del conflicto. Por lo común, los

reglamentos incluyen reglas sobre los medios para alcanzar metas incompatibles; los tipos y grados de coerción que pueden ejercerse; y las condiciones en que puede emplearse legítimamente la fuerza. Sin embargo, dependiendo del nivel de institucionalización y de la aplicación efectiva de estos lineamientos, es decir, de la sanción que reciban quienes infrinjan las normas, tendrán un mayor o menor efecto para prescribir o proscribir ciertas conductas.

- **Pureza.** Corresponde al carácter de la relación de las partes en conflicto. Es decir, si la relación es puramente conflictiva o si, por el contrario, también hay intereses comunes y complementarios y, por lo tanto, las partes pueden dedicarse a la cooperación y al intercambio de la misma manera que al conflicto. La pureza del conflicto depende de la posibilidad de que el objeto de la contienda pueda ser fraccionado en diferentes partes y de que estas partes puedan ser intercambiadas.
- **Desigualdad del poder.** Tiene que ver con el grado de poder de cada parte con respecto a la otra; entendiendo por poder la fuerza coercitiva relativa de los participantes en conflicto que puede ser ejercida y los recursos de que dispone cada uno para abordar la situación conflictiva. Teniendo en cuenta que el poder es relativo, este criterio debe evaluarse únicamente dentro de una relación específica y en el marco del objeto de la contienda. Esto supone calcular el costo que tiene para cada una de las partes la coerción y el costo de resistir la coerción ejercida por el otro, en función de la importancia de los intereses en juego.

## **Teorías volcánicas**

En un tercer grupo, denominado teorías volcánicas, se reúne un conjunto heterogéneo de explicaciones del conflicto que, sin embargo, tienen en común considerarlo el punto culminante de una escalada

de tensión provocada por procesos de tipo socioeconómico, político, o, incluso, psicológico. A diferencia del marxismo o del funcionalismo, estas teorías no pretenden ubicar el conflicto en el marco de explicaciones globalizadas sobre el funcionamiento del sistema social o de sus procesos de cambio; el protagonista u objeto de estudio es el individuo.

Como señala Lorenzo (2001), son teorías del conflicto en el sentido más estricto del término. Comparten una visión espasmódica de los conflictos, es decir, plantean que la lucha abierta surge en el momento en que los actores alcanzan un nivel insostenible de crispación al encontrar un obstáculo persistente (realidad social) que convierte en irrealizables sus expectativas.

La escuela psicosociológica, por ejemplo, concibe el conflicto como la consecuencia de una mala percepción, de una mala comunicación, el resultado de una frustración o de la patología de los líderes. Muchos estudios inscritos en esta escuela insisten en la violencia como una condición aprendida que proviene de las normas, actitudes y prejuicios sociales adquiridos en diferentes contextos, así como de la obediencia ciega a la autoridad.

Así, por ejemplo, en 1969, Alan Newcombe afirmaba que los niños y niñas que crecen en un ambiente de hostilidad y restricción tienden a adquirir una actitud militarista. Otros psicólogos, como Larsen, a comienzos de la década de los años setenta, concluían que la violencia dependía de rasgos de personalidad, funciones psicológicas y expectativas sociales. A su juicio, la violencia tiende a ser menor cuando el nivel de frustración es más bajo y se cuenta con poco apoyo colectivo.

Durkheim, en su tratado sobre el suicidio (1897), explicaba que la condensación del conflicto requería dos fases. En un primer momento, se produce la acumulación de ansiedades y frustraciones, por una drástica restricción de las aspiraciones del actor social. Esto conduce, en un segundo momento, a un arranque espontáneo de ira popular.

A comienzos de la década de los años cuarenta, John Dollard argumentó que el comportamiento violento de una persona

presuponía la existencia de frustraciones. A esta explicación se acogió Chalmers Johnson (1966), con su teoría de la revolución, a la que agregó algunos elementos relacionados con la actitud del grupo dirigente.

El proceso generador del conflicto se concreta en cuatro grandes fases, según el autor. En la primera, ocurren desequilibrios sistemáticos en la sociedad que corresponden a una desincronización entre los valores de una colectividad, la distribución de los roles y las expectativas de las personas. Esta falta de sincronía provoca demandas de cambio y movimientos sociales.

En la segunda, se aprecia la reacción intransigente de las élites para admitir las reformas, lo que produce desequilibrios personales que conducen al surgimiento de un movimiento subcultural.

En la tercera, ocurre la pérdida de legitimidad de las élites gobernantes, que puede intensificarse si simultáneamente se desarrollan creencias ideológicas alternativas, emerge un líder carismático o las fuerzas militares pierden eficacia.

Finalmente, un acontecimiento fortuito desencadena la revuelta. Se gesta un proceso revolucionario que puede conducir al declive o desintegración del sistema, dependiendo de factores como su flexibilidad, la cohesión entre la clase dominante, la capacidad de cooptación de los disidentes y la lealtad de las fuerzas armadas.

No obstante, un sistema puede recuperar su equilibrio, es decir, optar por un cambio evolutivo, cuando asimila progresivamente los estímulos y demandas de su sociedad (Johnson, 1982). El sociólogo estadounidense James C. Davies (1962, p. 5) agrega a esta interpretación que, cuando se yuxtaponen las frustraciones sociales y económicas, las revoluciones son más propensas a ocurrir.

Otra variante de estas teorías vincula el estallido de los conflictos con ciclos económicos o procesos sociopolíticos que empeoran drásticamente las condiciones de vida iniciales de un grupo hasta superar el umbral de lo tolerable; por ejemplo, el alza continuada de precios en la canasta básica, siendo este aspecto la causa de movilizaciones populares (Lorenzo, 2001, p. 38).

A comienzos de la década de los años setenta, la teoría de la privación relativa formulada por el psicólogo Tell Gurr tuvo gran influencia en los estudios de conflicto. La teoría se fundamenta en las percepciones que un actor social tiene acerca de la discrepancia entre sus expectativas (bienes y condiciones de vida a los que considera que tiene derecho) y la valoración de sus capacidades (los montos y bienes de esas condiciones que cree que es capaz de obtener y acumular).

La teoría pone el acento en la frustración que producen las expectativas sobre lo que la gente considera que puede conseguir y, sobre todo, las expectativas respecto del comportamiento del sistema, y no tanto lo que efectivamente obtienen. Gurr (1970) afirma que, cuando las personas tienen que restringir sus expectativas económicas, aumenta el potencial de insurgencia, sobre todo cuando el Gobierno no dispone del suficiente apoyo de las bases populares, es decir, cuando su legitimidad está en cuestionamiento.

Los aportes de Gurr han sido enriquecidos en las siguientes décadas al plantearse que, para que exista frustración, una situación debe ser juzgada como ilegítima e injusta por los actores involucrados. Así, la acción colectiva tiene su origen en la interpretación de la situación en un contexto de comparación. Rucinman (1966) menciona, en ese sentido, que puede hablarse de privación fraternal o privación colectiva, según sea el nivel de comparación interpersonal o intergrupala, y que, en esa medida, las respuestas también varían, pueden ser individuales o colectivas.

Algunos críticos de la teoría señalan que esta ha pecado de mecanicista e individualista, al considerar que las expectativas frustradas son causa suficiente para movilizar la acción colectiva de la gente, sin tener en cuenta que la frustración solo motiva cuando el grupo se identifica con la situación frustrante; es decir, sin considerar el factor organizativo.

Según González (2002, p. 130), la conducta colectiva no puede deducirse de la conducta individual, sino que deben incorporarse los efectos de la estructura del grupo. A raíz de estas críticas, Gurr

reformó en trabajos posteriores su teoría renunciando a señalar la privación relativa como la causa principal de la violencia colectiva. Pese a ello, en la década de los ochenta, esta explicación entró en declive en la ciencia política y la sociología para explicar el conflicto, aunque mantuvo su vigencia entre los psicólogos sociales.

Los psicólogos sociales también han estudiado el papel que tiene la percepción y los estereotipos en la configuración de los conflictos. En esta perspectiva, un acto de comunicación incompleto o inadecuado podría ser la causa de la aparición del conflicto, al igual que podría serlo una percepción distorsionada de la realidad, como mecanismo de defensa de los individuos, que lleva a percibir al otro como una amenaza o como un factor desencadenante de conflictos.

Esto supone un proceso cognitivo de edificación del "enemigo", al cual, generalmente, tiende a deshumanizársele, a fin de poder justificar toda suerte de expresiones de agresión y destrucción que no desencadenen sentimientos de culpa ni en los individuos ni en las sociedades que las llevan a cabo; al tiempo que se recrea la figura de los "héroes colectivos" frente a los cuales se promueve un sentimiento de admiración, respeto y de leal adhesión.

Fisas (1987) señala que, desde una perspectiva sociológica, De Fleur y Ball-Rockeach (1982) analizan el papel que tienen los sistemas de comunicación de masas en el desarrollo de los conflictos sociales, como resultado de tres aspectos: la interdependencia que tienen con otros sistemas sociales; la dependencia que la sociedad desarrolla frente a estos en los momentos de inestabilidad estructural y percepción de conflicto; y la utilización que hacen los actores de poder de los medios de comunicación como recurso privilegiado para imponer socialmente ciertos valores y transmitir determinados mensajes y conducir, así, el curso de los conflictos de acuerdo con sus intereses.

Ejemplo de eso es la publicidad de la industria bélica, el auge de reportajes sobre crímenes y de documentales, películas y seriales que fomentan el uso de la violencia y contribuyen a la creación y difusión de estereotipos de carácter social, cultural o político al servicio de la guerra (Fisas, 1987, pp. 190-191).

Moragás (1986) sostiene que uno de los aspectos más importantes de la imagen de la paz y de la violencia que proyectar los medios de comunicación es la configuración de la acción violenta como una acción que es proyectada "desde los otros hacia nosotros" (p. 1), pero no de manera inversa. Los agentes enunciativos de estos discursos suelen aparecer como víctimas, y no como responsables o corresponsables, del conflicto, lo que estimula la justificación de la acción represiva contra la violencia que proviene de "los otros".

## **Otras perspectivas del conflicto**

De manera paralela, a mediados de la década de los setenta, surgen otras perspectivas del conflicto, resultado de la confluencia de investigadores de diferentes especialidades, principalmente de los economistas. Estas comprensiones se fraguan en un intento de dar respuesta científica a la oleada de movimientos sociales novedosos, sobre los cuales las explicaciones tradicionales del marxismo y del funcionalismo resultaban insuficientes (Lorenzo, 2001, pp. 38-39).

Una de las más llamativas explicaciones inscritas dentro de estas nuevas perspectivas recupera el papel que juega el conflicto en las relaciones interpersonales, previamente planteado por Simmel en 1955. Desde el interaccionismo simbólico y bajo la lente de la perspectiva dramaturgica, Ervin Goffman (1967) ofrece una comprensión distinta del conflicto que se remite al estudio de los microprocesos sociales.

Goffman sostiene que los estándares morales representan los valores culturalmente establecidos que van a determinar cómo se siente y cómo se define una persona a sí misma y en relación a los demás. Es tarea de la cultura, por consiguiente, reprimir las expresiones de agresión, por ser consideradas socialmente indeseables, lo que hace que el conflicto social sea negado y que, cuando emerge, sea percibido como amenaza.

Posteriormente, en su libro *Frame Analysis* (2006), Goffman desarrolla el concepto de *procesos de enmarcado* (*framing processes*) para explicar el proceso por el cual las personas, en su vida cotidiana, asignan significado a las situaciones y luego, a partir de esos significados, las interpretan. Dichos significados, no obstante, son atribuidos en el marco de los principios normativos que gobiernan la organización social.

En el caso de los movimientos sociales, entendidos como grupos de actores que han logrado formar una identidad y una solidaridad colectivas que les permiten movilizarse en respuesta a un conflicto determinado, el proceso de enmarcado opera construyendo un discurso coherente desde el cual definen los problemas por los que luchan, las causas que los originan y las soluciones y estrategias adecuadas para enfrentarlos.

El proceso de enmarcado no incluye únicamente las acciones discursivas de sus propios movimientos, sino también las de sus oponentes, las de las instituciones políticas y las de las instancias de producción simbólica dominantes en una sociedad. Estas instituciones proponen un contraenmarcado que pretende minar la legitimación del significado que el movimiento social atribuye a sus propios diagnósticos, estrategias y propuestas de solución (Chihu Amparan, 2012, pp. 82-83)

En desarrollo de estos planteamientos, Gammson (1992) clasifica en tres las funciones del proceso de enmarcado.

En primer lugar, define las causas y la solución del problema de manera colectiva posicionando a los actores como agentes activos de su propia historia e instaurando en ellos el sentimiento de la eficacia colectiva en contraposición a la inmutabilidad individual.

En segundo lugar, define si una situación de injusticia puede ser remediada a través de una acción colectiva; es decir, establece una dimensión de indignación moral expresada en una conciencia política colectiva.

Y, en tercer lugar, contribuye a construir identidades colectivas que se definen por antagonismo, "lo que somos nosotros" vs.

“lo que son ellos”, en función de ideales, valores y creencias que configuran un sentido de pertenencia y unos lazos de solidaridad entre sus miembros:

Mediante una serie de marcadores de discurso, se les recuerda a los miembros del movimiento social lo que los diferencia de los no miembros. Una forma de hacer esta distinción es distinguir entre aquellos que están verdaderamente comprometidos en la acción colectiva y aquellos que no son capaces de hacer los sacrificios implicados en el compromiso. (Chihu Amparan, 2012, p. 85)

De esta manera, tras la evaluación de una situación considerada indeseable, y según el precepto de la capacidad de agencia de los actores, un movimiento adquiere la capacidad de producir nuevos sentidos de lo que es justo e injusto en una sociedad. Y, en esa medida, puede asumir ante su contraparte una posición de demanda, es decir, de exigencia de una nueva condición que, a su juicio, además de ser deseable, debe ser satisfecha.

Otra perspectiva centra la atención en la coordinación de las acciones de los individuos dentro de un grupo. El cuestionamiento que orienta los trabajos que se inscriben en las teorías de elección racional versa sobre la posibilidad de que los individuos conformen una sociedad, es decir, se preguntan si es posible armonizar los intereses individuales en pro de un objetivo colectivo. A la luz de este cuestionamiento, se sitúa el economista Mancur Olson con su teoría de grupos.

Olson (1992) toma como punto de referencia los grupos económicos norteamericanos para responder a las siguientes preguntas: ¿por qué surgen los conflictos?, ¿por qué las personas se suman a los movimientos? y ¿cuál es la dinámica de la movilización? Su explicación parte de la elección racional que hacen los individuos basada en el análisis de costos y beneficios —en especial de tipo económico—, proceso en el cual se instala un dilema entre el interés o beneficio personal y el colectivo.

Para explicar su argumento, Olson plantea el problema del "viajero que no paga pasaje" en relación con la posición que asumen los individuos frente a los bienes públicos, es decir, aquellos que son provistos para todos y que no es posible consumirlos de manera individual sin que otros puedan disfrutarlos también.

La paradoja que resulta es que, aun cuando el individuo racional decide no pagar el pasaje —como un bien público—, eso no le impedirá que pueda disfrutarlo. Puesto que es un bien público, se impartirá sin importar que él contribuya a pagarlo o no. Por consiguiente, si puede viajar gratis en el autobús —puesto que otros lo pagan—, se preguntará "¿para qué molestarse en hacer sus aportes para sostenerlo?".

Situación similar ocurre en los procesos colectivos, como, por ejemplo, la acción de los sindicatos, en cuyo caso organizar un boicot o huelga para obtener mejores beneficios salariales supondrá una serie de sacrificios individuales que van desde la destinación de tiempo, la disminución de ingresos e incluso el riesgo de perder el trabajo, sin que esta acción *per se* garantice la consecución de sus objetivos:

... dado que cualquier ganancia se aplica a todos los miembros del grupo, los que no contribuyen para nada en el esfuerzo conseguirán tanto como los que hicieron su aporte personal [...]. En tal eventualidad, la paradoja consiste en que, si no se dan las combinaciones o circunstancias especiales, los grandes grupos, por lo menos si están compuestos por individuos racionales, no actuarán en favor de sus intereses de grupo. (Olson, 2007, p. 204)

Debido a que carecen de incentivos para actuar de forma voluntaria en ese tipo de situaciones, los individuos racionales no cooperarán. El autor concluye que los únicos capaces de actuar en función de los intereses colectivos son las élites dirigentes de los movimientos. Sin embargo, esto supone otro reto: ¿cómo movilizar a los demás miembros del grupo en torno a una causa?

La respuesta a este problema proviene del concepto de incentivos selectivos, esto es, compensaciones o incluso mecanismos de coerción (castigos) aplicados selectivamente a los individuos según contribuyan o no a procurar el bien colectivo, ya que nunca se logrará este propósito si se apela únicamente a los intereses individuales.

Una variante del problema del viajero que no paga pasaje se conoce como el dilema del prisionero, que fue formulado, luego de la Segunda Guerra Mundial, en la teoría de juegos para analizar decisiones estratégicas. En ese dilema, cada uno de los actores dispone de dos opciones para actuar y cada uno sabe que el otro puede elegir también entre las mismas opciones. Lo que cada uno de los actores involucrados en la situación gana o pierde depende de cómo se acoplan sus respectivas elecciones (Collins, 1996, p. 166).

En el dilema del prisionero, la policía le plantea a cada sospechoso la misma opción: si confiesa y el otro prisionero no lo hace, le dictarán una sentencia leve y el otro recibirá una condena severa. Si ninguno de los dos confiesa, no será posible comprobar el delito y ambos quedarán libres. Pero, si ambos confiesan, a ambos se les impondrá una sentencia moderada.

En este caso, como lo señala Collins (1996, p. 167), los intereses estratégicos de los dos individuos son antitéticos, lo que les impide actuar con la solidaridad social que les permitiría obtener el mejor resultado para ambos. En consecuencia, como lo advierte Olson, los individuos egoístas racionales que tratan con otros individuos también racionales y egoístas no sacrificarán sus intereses personales por los bienes públicos.

Posteriormente, Olson incluye en sus planteamientos la teoría de la movilización de recursos, a partir de la cual reconoce que la movilización de la organización dependerá de su capacidad organizativa, de la profesionalización de sus cuadros, de los recursos disponibles y de la eficacia estratégica de sus acciones colectivas.

La teoría de la movilización de recursos y de las oportunidades políticas de Charles Tilly (1978) amplía las comprensiones alcanzadas

por Olson, al señalar que el surgimiento de un movimiento se encuentra condicionado por sus *oportunidades políticas*, es decir, por los signos de debilidad que muestren sus dirigentes, ya por divisiones internas, ya por actitudes desfavorables frente a los objetivos.

Así, cuando se producen coyunturas de expansión de sus *oportunidades políticas*, los grupos verán ampliada su capacidad de *movilización de recursos*, lo que suscitará expectativas de éxito y promoverá la acción colectiva (Lorenzo, 2001, p. 42).

A finales de los años ochenta y comienzos de los noventa, Michael Hechter (1988) y James Coleman (1990) proponen dar una mirada más amplia a la elección racional de la solidaridad social, sugiriendo que, en muchas situaciones, los individuos necesitan de una auténtica cooperación. Por ejemplo, en temas relacionados con seguridad y lucha contra la delincuencia o con la producción económica mediante la división del trabajo. La inquietud que surge es si es posible que las personas puedan superar la desconfianza mutua.

Según Hechter, la condición clave para que no haya viajeros que no pagan pasaje es que todos los miembros del grupo vigilen y sancionen el comportamiento inadecuado de los demás. La solidaridad puede fomentarse más fácilmente en grupos pequeños, donde la conducta de cada miembro es fácilmente visible.

Sin embargo, cuando el grupo crece, la solidaridad se torna más difícil y dependerá de que algunos de sus miembros se vuelvan especialistas en vigilar la conducta de sus compañeros, lo que, a su vez, entraña el peligro de que los especialistas abusen de su poder y lo usen para alcanzar sus propios fines.

Por consiguiente, incentivar la solidaridad requiere estrategias para compensar el comportamiento de los colaboradores al igual que para castigar a quienes no lo hacen; siendo las primeras más efectivas que las segundas, por cuanto la amenaza del castigo tiende a crear desconfianza y se convierte en un incentivo para burlar la vigilancia (Collins, 1996, pp. 90-91).

Hechter (1988) demuestra que la solidaridad es mayor cuando las recompensas conllevan un valor intrínseco (como la

aprobación social o la protección ante un enemigo) que cuando son extrínsecas (como un pago material en donde está de por medio una transacción que puede motivar a los individuos a buscar por su propia cuenta un mejor arreglo, es decir, otras alternativas frente al ofrecimiento inicial de su grupo).

Coleman (1990) se muestra de acuerdo con estos planteamientos y agrega que, al haber un gran número de recompensas negativas, se elevan los costos de la sanción, pues, por una parte, se requiere un cuerpo de vigilancia especializado con los recursos necesarios para desarrollar esta función y, por otra, los incumplidores pueden ejercer resistencias y oposiciones mayores que se vuelven problemáticas. Por consiguiente, propone la conformación de una red de interacciones densas dentro de la comunidad o grupo en donde los controles formales son sustituidos por los informales, que se prestan al ofrecimiento de recompensas positivas.

### **Teoría de juegos**

Sobre la teoría de la estrategia y, más exactamente, la teoría de juegos, se hizo una breve referencia en la sección anterior que será ampliada a la luz de los planteamientos de Thomas Schelling, premio nobel de Economía (2005) y autor de *La estrategia del conflicto* (1960). Su expectativa fue que su teoría pudiera ofrecer nuevos elementos para afrontar los grandes conflictos, así como aquellos que se producen en la vida cotidiana, por cuanto unos y otros obedecen a mecanismos similares:

... en la estrategia del conflicto, existen reveladoras semejanzas entre maniobrar en una guerra limitada, por ejemplo, y tratar de salir de un embotellamiento de tráfico; entre intimidar a los rusos e intimidar a nuestros propios hijos, o entre el actual equilibrio en el terror y la antigua institución de vasallaje. (Schelling, 1964, p. 9)

Schelling, a diferencia de los demás exponentes de la teoría de juegos, no se concentra en los aspectos matemáticos de la teoría, sino en los aspectos sociológicos y lógico-estratégicos del conflicto humano. Este no es concebido como la oposición de fuerzas hostiles, sino como un fenómeno complejo en el cual el antagonismo y la cooperación interactúan sutilmente en la relación adversa.

A nivel general, la teoría de la estrategia presenta una visión racional, consciente y elaborada del comportamiento de las personas cuando se encuentran en una situación de conflicto que se asimila al de una competencia en donde todos los actores buscan "ganar". En ese contexto, las personas desean comprender cómo se comporta su contraparte, cuál es el modo adecuado de obrar y cómo afectan las diferentes variables las posibilidades de actuación de los actores.

Sin embargo, para Schelling (1964), esta mirada es limitada, por cuanto lo común es que las partes en conflicto, además de los intereses encontrados u opuestos, compartan intereses comunes e incluso sostengan una mutua dependencia: "El conflicto puro, en el que los intereses de los antagonistas sean completamente opuestos, es un caso especial; solamente se produciría en el caso de una guerra que tendiese a la total exterminación del adversario" (p. 17).

Por esta razón, la palabra *ganancia*, en el contexto de un conflicto, no tiene un significado competitivo de manera exclusiva, sino que está relacionado con el propio sistema de valores.

Su comprensión de la estrategia se contextualiza en la explotación de una fuerza potencial que puede ser utilizada entre aquellas partes que no necesariamente se aborrecen (como en la guerra), sino que sostienen un desacuerdo o que desconfían uno del otro. No se refiere solamente al reparto de pérdidas y ganancias, sino, fundamentalmente, a la posibilidad de que las soluciones sean mejores e incluso mutuamente ventajosas.

La preocupación de Schelling es, por tanto, posicionar el comportamiento estratégico a través del cual cada parte se preocupa por influir en el del otro, con el reconocimiento de que la mejor elección para cada uno dependerá de la manera como actúe el otro.

A partir de estos planteamientos, Schelling ofrece una teoría para desarrollar las negociaciones en las que tiene un papel fundamental la disuasión, las amenazas de uso de la violencia, la traición, la formulación de acuerdos y el control de armamentos: "ir a la guerra puede ser el colmo de la locura en ciertas circunstancias, pero plantear una amenaza controlada o el riesgo de guerra puede ser un movimiento estratégicamente astuto" (Schelling, 1964, p. 15).

### **La conflictología y los estudios de paz**

En las últimas décadas, uno de los aportes más destacados en el campo de los estudios del conflicto proviene de los desarrollos producidos dentro de la ciencia de los conflictos o *conflictología*. Esta propuesta comprende un conjunto de conocimientos, métodos y técnicas para el tratamiento pacífico y no violento de los conflictos sociales, que se vincula a los desarrollos teóricos y conceptuales provenientes de los estudios para la paz y los estudios sobre el desarrollo.

La conflictología, como explica Vinyamata (2003, pp. 25-26) es un quehacer de campo, una intervención práctica que reflexiona sobre lo que hace y sobre la trascendencia de las decisiones que producen conflictos. Trabaja tanto en prevención como en intervenciones directas, mientras los conflictos están en curso y con posterioridad a ellos, en procesos de restauración y recuperación (tanto en conflictos personales e interpersonales como en conflictos sociales, políticos y armados). Es una disciplina que busca lograr objetivos de pacificación y cooperación.

Por su parte, los estudios para la paz y los estudios para el desarrollo conjugan aquellas teorías que tienen como propósito descubrir las causas de las guerras, así como las condiciones de la paz; identificar las bases sociales del conflicto de cara a reducir la violencia; y efectuar cambios fundamentales que minen la legitimidad de la guerra como instrumento de las políticas nacionales.

Sus expectativas de resultado son de mediano y largo plazo, pues los cambios que esperan lograr en las actitudes, valores y comportamientos de las sociedades requieren de tiempo, y no se

obtienen de un momento a otro. En palabras de Fisas (1987, p. 13): "se trata no solo de conseguir una medida política o diplomática, sino de reorientar las políticas nacionales e internacionales hacia un tipo de relaciones basadas en la cooperación, el respeto a los derechos humanos y la reducción de la violencia".

Una de las características básicas de estos estudios es su condición interdisciplinar. Diversas disciplinas de las ciencias sociales han confluído para analizar los conflictos y la paz.

Entre ellas se destaca la ciencia política, con sus aportes en materia de relaciones internacionales; la economía, que ha contribuido a la comprensión de la relación entre Estados y fenómenos como la carrera armamentista o el subdesarrollo; la historia, a través de los estudios de polemología, que permiten rastrear los factores de guerra y de paz en las diferentes sociedades a lo largo de la historia de la humanidad; y la sociología, con sus aportes sobre el comportamiento de las sociedades y el impacto de los conflictos en ellas.

Son objeto de interés de estas teorías los estudios relacionados con el subdesarrollo, el imperialismo y las relaciones de dominación, las estructuras sociales que posibilitan y perpetúan las desigualdades y explotaciones, la violencia política, la supresión de libertades, la vulneración de derechos humanos, la expansión del militarismo, los estudios poscoloniales, entre otros.

De igual manera, han desarrollado un conjunto de métodos y estrategias para superar la violencia privilegiando la acción *no violenta*. De ahí su interés en la resolución pacífica de los conflictos, en la defensa civil no violenta, en el desarrollo de alternativas de defensa, en el estudio de métodos de desobediencia civil, en procesos de concientización política, en la interculturalidad, etc.

Finalmente, los métodos de intervención propuestos por la conflictología son siempre pacíficos, no violentos, de carácter inductivo, más que deductivo, diversos, respetuosos de la dignidad humana, dispuestos a incidir en las causas del conflicto. Su fin, como lo señala Vinyamata (2003, p. 11), es facilitar de manera práctica la

justicia social, la libertad de las personas y sociedades, la satisfacción de las necesidades humanas y la capacidad de convivencia.

### **Teoría general de sistemas**

En la teoría de sistemas, los conflictos internacionales son entendidos como fenómenos patológicos que ponen en riesgo la vida misma del sistema. Por lo tanto, no resulta extraño que diversos representantes de esta escuela muestren preocupación por encontrar mecanismos que permitan equilibrarlo. Para otros representantes, en cambio, lo interesante no es lograr el equilibrio del sistema, sino conocer y apoyar las dinámicas que permitan hacer ajustes en este de tal manera que promuevan la construcción de un mundo más justo y pacífico.

Al analizar los conflictos, la teoría de sistemas otorga mayor relevancia al estudio de las relaciones entre los elementos (actores) que hacen parte del sistema, las cuales pueden ser de cooperación o de dominación.

Kenneth Boulding, uno de los más prestigiosos y reconocidos economistas norteamericanos de la segunda mitad del siglo xx, es considerado una de las figuras emblemáticas en los inicios de la investigación para la paz, que se remonta a los años cincuenta (después de la Segunda Guerra Mundial), tras la preocupación por la posesión de armas nucleares y el conflicto entre las grandes potencias mundiales.

Como representante de la teoría general de sistemas, Boulding fundó, de la mano del psicoanalista Anatol-Rappaport, el Center for Research in Conflict Resolution y la International Peace Research Association, así como el Journal of Conflict Resolution. Además, hizo aportes destacables en temas como el declive del concepto de *Estado nación*, el rol de los organismos internacionales, la economía de la paz, el concepto de poder, entre otros.

Según la concepción de la sociedad como un ecosistema en permanente cambio con agentes y poblaciones heterogéneas dentro de un complejo global de relaciones sociales —en el que

no obstante, es posible distinguir ciertos rasgos o mecanismos con presencia estable—, Boulding (1962) propone tres grandes poderes presentes en las interacciones.

El primero de ellos, al que denomina *poder de amenaza*, está relacionado con la capacidad de destrucción y se sintetiza en el siguiente supuesto: "haz esto que yo quiero o yo haré una cosa que tú no quieres". Este poder supone una relación basada en la dominación-subordinación y, en esta lógica, todas las personas asumen un rol: son dominados o son explotadores.

Aunque, en principio, el poder de la amenaza pueda parecer atractivo, por cuanto a través de este puede accederse de manera inmediata a lo que se desea, Boulding advierte sobre sus efectos a mediano y largo plazo. La amenaza produce sentimientos de hostilidad y resentimiento, así como reacciones de huida o desafío, que ponen a prueba la veracidad de la amenaza. También puede desencadenar la contraamenaza, lo que conduce a la escalada del conflicto y, con ello, al riesgo de que ambas partes resulten perjudicadas.

El segundo es el *poder de intercambio*. Este corresponde a la siguiente lógica: "haz esto que yo quiero, y yo haré algo que tú quieres", que, a juicio del autor, corresponde a la visión economicista del sistema.

Finalmente, el tercero es el *poder integrador*, cuya filosofía se resume en la siguiente afirmación: "yo voy a hacer algo que tú quieres porque quiero hacerlo, independientemente de lo que tú hagas y sin pedirte nada a cambio". Esta es la capacidad de crear relaciones de respeto, legitimidad y amistad.

Esta última lógica representa, según Boulding, la principal motivación de las relaciones sociales, aunque haya sido poco estudiada. Es de gran relevancia para mejorar la sociedad humana, al poner límites a las desigualdades creadas por el sistema de intercambio, así como a la destrucción producida por el sistema de amenaza, y al permitir que el conflicto pueda evolucionar hacia un final constructivo, en vez de uno destructivo.

Como señala Carpintero (2012), fue la preocupación por intentar medir ese poder integrador lo que llevó a Boulding a proponer la donación o subvención —y, en especial, la donación voluntaria—. En la medida en que pudiera construirse una “matriz social de donaciones”, cabría la posibilidad de estimar la potencia de la estructura integradora de una sociedad, pues la donación, en cuanto transferencia unidireccional de valor económico, choca con la lógica tradicional del “intercambio” de la economía convencional.

Sus planteamientos recibieron continuidad y mayor desarrollo a través de la socióloga Elise Boulding, esposa de Kenneth, que ha trabajado en torno a la cultura y la educación para la paz, el cosmopolitismo, el potencial de la sociedad civil, las posibilidades de una cultura cívica global, el uso de la imaginación social, la reforma de las instituciones internacionales, entre otros.

Elise fue secretaria general de la Asociación Internacional de Investigaciones para la Paz (IPRA) y presidenta de la Liga Internacional de Mujeres para la Paz y Libertad. Introdujo la idea de “imaginando el futuro”, que buscaba que las personas pudieran salir de sus “caparazones privados” de defensa en los que se habían refugiado para motivarlas a participar en procesos de paz y resolución de conflictos.

### **El conflicto: crisis y oportunidad**

Por su parte, el sociólogo y matemático Johan Galtung es otro reconocido exponente de los *estudios para la paz* y de los *estudios sobre el desarrollo*. Los primeros se amparan en una concepción negativa de la paz, como la denominó el autor, en la que el propósito fundamental es la reducción de la violencia directa y, de manera particular, la superación de la guerra.

Los *estudios sobre el desarrollo*, por su parte, sin negar la necesidad de superar las manifestaciones violentas del conflicto, apuestan por una paz positiva, esto es, por la construcción de una infraestructura de justicia social que permita satisfacer las necesidades humanas básicas, reduciendo, para ello, las violencias estructural y cultural.

Al respecto, Fisas (1998, p. 19) explica que la paz positiva

... nada tiene que ver con el mantenimiento del *statu quo*, tan lleno de injusticias y desigualdades, o con la docilidad y resignación de quienes sufren las consecuencias de ello, y sí, en cambio, con el desenmascaramiento de los mecanismos de dominación, con la rebelión de aquellos a quienes les han usurpado el derecho a tomar decisiones, la recuperación de la dignidad y los procesos de cambio y transformación a nivel personal, social y estructural que están explícitos en el traspaso de una cultura de la violencia a una cultura de paz.

Galtung (1969), en su clásica definición de la violencia, señala que esta se presenta cuando los seres humanos están influidos de tal manera que sus realizaciones efectivas, somáticas y mentales, están por debajo de sus realizaciones potenciales. La violencia es entendida por el autor como la causa de la diferencia entre lo potencial y lo efectivo, y el espectro de la violencia aparece cuando "no somos lo que podríamos ser o no tenemos lo que deberíamos tener" (p. 167)

El autor propone una tipificación de la violencia. En primer lugar, está la *violencia directa*, aquella que se manifiesta a través del comportamiento. Puede ser física, verbal o psicológica. Corresponde a una forma de interacción socialmente aprendida que, tras el ejercicio de la fuerza, pretende someter la voluntad de otros, a fin de alcanzar un objetivo, satisfacer una necesidad o modificar un comportamiento.

La *violencia estructural*, por su parte, es intrínseca a los sistemas sociales, políticos y económicos. Se trata de una violencia que impide la realización de la persona humana y dificulta la satisfacción de sus necesidades fundamentales. Son formas de violencia estructural la pobreza (privación de las necesidades humanas básicas), la represión (vulneración de los derechos humanos) y la alienación (privación de las necesidades superiores o existenciales).

Tal y como lo señala Fisas (1987, p. 87), este tipo de violencia provoca una miseria que ha de considerarse otra forma de guerra, pues está sostenida por relaciones inequitativas de poder en las que se manifiestan la desigualdad y la injusticia social. Su relación con la violencia directa es proporcional a la parte del iceberg que se encuentra sumergida en el agua.

Finalmente, la *violencia cultural* corresponde a los aspectos del ámbito simbólico materializados en la ideología, las religiones, las creencias, el conocimiento científico, etc., que son usados para justificar el uso de la violencia directa o estructural (Galtung, 2003b, p. 24).

La violencia, por consiguiente, no es solo un determinado tipo de acto, sino también una determinada potencialidad. No se refiere únicamente a una forma de "hacer", sino también de "no dejar hacer", de negar potencialidad (Fisas, 1998, p. 24).

Ahora bien, Galtung concibe el conflicto como un fenómeno inherente a todos los sistemas vivos, en cuanto portador de objetivos. En ese sentido, constituye un hecho natural, estructural y permanente en la vida de las personas que emerge en situaciones con objetivos incompatibles. Entre las características que definen el conflicto, el autor menciona su doble condición de crisis y oportunidad, su imposibilidad de ser solucionado —únicamente puede ser transformado— y su carácter estructural en las relaciones.

Propone una comprensión triádica del conflicto: las *actitudes y presunciones*, las *contradicciones* y los *comportamientos*. En el primer vértice del triángulo, se encuentran las *actitudes*, que constituyen el aspecto motivacional de los conflictos. Hacen referencia a la manera como las partes en conflicto se sienten y piensan la una respecto de la otra, cómo perciben la situación de conflicto y sus propias metas. Las actitudes están generalmente condicionadas por una visión social del mundo y del conflicto, que, a su vez, está determinada por condiciones de género, nacionalidad, clase y generación de las partes involucradas.

En el segundo vértice, se ubica el *comportamiento*, considerado como el aspecto visible del conflicto. Condensa la manera

como las partes actúan durante el desarrollo del conflicto, si buscan intereses comunes, si promueven una acción creativa y constructiva o si, por el contrario, tratan de perjudicar y causar dolor al otro a través del uso de la violencia. Galtung señala que los comportamientos están determinados por los patrones y pautas adquiridas en situaciones previas de conflicto.

Finalmente, la *contradicción* tiene que ver con el tema del conflicto y la manera como este se manifiesta y con los objetivos o deseos en tensión. Está íntimamente relacionada con los imaginarios culturales. La contradicción, generalmente, aparece oculta, por cuanto los actores del conflicto suelen centrar su confrontación en las actitudes y en la conducta.

Dependiendo del vértice del conflicto en el que se centre la atención, se desarrollará uno u otro enfoque de los estudios de paz. Así, se habla de *peace making*, cuando la intervención se dirige a las actitudes; de *peace keeping*, cuando se opera principalmente sobre los comportamientos; y de *peace bulding*, cuando la intervención se orienta a las contradicciones subyacentes. Esta distinción fue adoptada en 1975 por las Naciones Unidas.

La formación elemental de los conflictos está representada en lo que Galtung denomina átomos del conflicto, que corresponden a las *disputas* y los *dilemas*. Se habla de *disputa* cuando dos o más actores persiguen un fin que escasea y, de *dilema* cuando un actor persigue dos o más fines incompatibles entre sí.

Desde estos átomos del conflicto se pueden analizar estructuras conflictuales más complejas. Tanto los dilemas como las disputas pueden llevar a contradicciones, actitudes y comportamientos autodestructivos o de eliminación del otro. Sin embargo, también pueden conducir a la oportunidad y a la creación.

Por otra parte, Galtung menciona que todo conflicto tiene una dimensión manifiesta u observable y otra latente. La dimensión latente, generalmente, está relacionada con el vértice del *comportamiento*, mientras que la latente involucra los vértices de *actitudes* y *contradicciones*.

No obstante, un conflicto puede iniciarse por cualquiera de sus ángulos. El análisis y la transformación pacífica de los conflictos dependerán, en gran parte, de la capacidad para hacer manifiestos los componentes latentes del conflicto. Para eso, Galtung sugiere acudir al proceso de *concientización* formulado por Paul Freire desde la educación popular.

En la medida en que los actores puedan construir una imagen lo más amplia y compleja de su conflicto, entendiendo las raíces históricas, políticas y sociales que le han dado lugar, podrán tener más elementos para aproximarse a él y obtener un provecho de este.

El proceso de concientización evita la cosificación de los actores, al hacer de ellos protagonistas del proceso: "un actor consciente será capaz de dirigir esa transformación, incluida la propia" (Galtung, 2003a, p. 112). El proceso de concientización está unido al proceso de organización y movilización que convoca a un mayor número de actores conscientes.

Cuando el proceso de transformación de los conflictos fracasa, es decir, cuando no puede darse por vía pacífica, se produce la violencia, como una agudización del componente negativo del conflicto. Esta puede manifestarse de manera espontánea, visible o invisible, de forma directa, estructural o cultural.

### **La resolución de conflictos**

Esta perspectiva tiene como propósito dirimir los antagonismos que surgen, tanto en el orden local como en el global, recurriendo al planteamiento de alternativas constructivas, esto es, canalizando el uso de la violencia y apelando a las necesidades, intereses y características culturales de las partes.

No obstante, como su foco de atención es el hecho concreto o puntual de confrontación, las estrategias de resolución pueden llegar a ser de carácter reactivo. Esto limita las posibilidades de calcular con exactitud las consecuencias futuras que las medidas adoptadas puedan tener para quienes las emprenden y, por consiguiente, pueden entrañar un riesgo en sí mismas.

No obstante sus limitaciones, cabe destacar que, en su momento, tuvo gran reconocimiento en el campo de los estudios sobre el conflicto social y que sus aportes siguen siendo relevantes y útiles en materia de técnicas de tratamiento de los conflictos (como la negociación, la mediación, el *counseling*, el *coaching*, la prevención de conflictos, el *mobbing*, la gestión de emergencias o situaciones en crisis, entre otros).

Los primeros trabajos de Adam Curle, doctor en Estudios de Paz (Oxford y Harvard), se inscriben dentro de esta perspectiva, que denomina "pacificación". Sin embargo, sus desarrollos posteriores van a ubicarlo, de la mano de Johan Galtung, como uno de pioneros de la teoría de *la transformación de los conflictos*, en sintonía con los procesos de cambio social y estructural y con el concepto de *paz positiva* ligada al desarrollo y la justicia social.

A partir del estudio de conflictos internacionales en India, Pakistán y Nigeria —en donde no solo fue testigo de las amenazas para el desarrollo planteadas por la erupción de conflictos, sino que, además, fue participe en la consolidación de paz—, Curle (1978) define el conflicto como un proceso que se configura cuando un individuo, una comunidad, una nación o, incluso, un bloque internacional desean algo que no puede ser conseguido, a menos que sea a costa de otro individuo o grupo que también lo desea.

Esta definición implica la necesidad de analizar no solo los factores involucrados en la situación concreta, esto es, las dimensiones psicológicas y humanas en juego, sino también las políticas, económicas y sociológicas.

Para el autor, al arte de pacificar consiste en convertir una relación de tipo no-pacífica en otra de tipo pacífica, mediante un conjunto de acciones: la investigación, la conciliación, la transacción, el desarrollo, la concientización y la confrontación.

El propósito de la investigación es conocer los hechos que están en la base de una relación no pacífica. Si se quiere, adentrarse en los problemas a través de la exploración de sus características específicas. En segunda instancia, se debe avanzar a la conciliación,

para modificar la percepción de las partes encauzándolas de modo tal que haya un cambio en la acción y, eventualmente, un cambio de comportamiento.

En tercer lugar, se requiere propiciar la transacción. En el ámbito internacional, las transacciones están presididas por una desconfianza mutua, por un temor de ser percibido como débil si se concreta un acuerdo. Por eso, es necesario estimular la comunicación para permitir que las partes manifiesten su deseo de encontrar una solución.

En cuarta instancia, se estimula el desarrollo del conflicto creando situaciones conectadas con las esferas económicas, sociales y pacíficas en las cuales los individuos puedan emplear al máximo sus posibilidades creativas. Posteriormente, se da paso a la educación en conciencia, que implica, por una parte, desarrollar la visión del oprimido de tal forma que pueda reconocer los factores desde los cuales se ejerce sobre él explotación y abuso; y, de otra, permitirle el autorreconocimiento de su potencial transformador y, de ese modo, instalar la esperanza como una fuerza poderosa de cambio.

Finalmente, a través de la confrontación propiciada por un conjunto de técnicas como la no violencia, la desobediencia civil y la protesta, se busca cambiar el carácter inequitativo de las relaciones que sostienen las partes en conflicto, a fin de hacerlas más equilibradas.

Así, cuando se buscan alternativas, con o sin terceras instancias, para solucionar un conflicto, se pasa de un estado estático, denominado *no pacífico*, a uno dinámico, llamado *pacífico*. Cuando el conflicto se configura en sociedades en donde las condiciones de gobernabilidad son débiles, el orden social tiende a ser percibido como estático.

Tal como señala Salamanca (2000, p. 81), el conflicto se mantiene latente en lo que se refiere a las reivindicaciones que exigen las personas, pues estas son opacadas por algún tipo de represión o inequidad política. Por lo tanto, se hace necesario propiciar su manifestación, de manera tal que pueda emprenderse un

proceso que rompa con el apaciguamiento y mueva a la acción a las personas.

Aun cuando este proceso de confrontación o de conflicto manifiesto implique un momento de inestabilidad en el ciclo del conflicto, es necesario para avanzar hacia la negociación y, con ella, hacia la construcción de una paz sostenible, pues conlleva un esfuerzo importante por equilibrar los poderes de las partes en confrontación.

Desde otro frente, una escuela que ha tenido gran resonancia en materia de resolución de conflictos ha sido el Programa de Negociación de la Escuela de Derecho de la Universidad de Harvard, que incluye a varios centros y disciplinas. No obstante, hay que destacar, como antecedente significativo, el trabajo adelantado por los investigadores de la University College de Londres y de la Universidad de Yale.

Estas instituciones, en 1965 y 1966, realizaron los primeros esfuerzos para aplicar el método de resolución de problemas a través de la metodología de "taller", en los conflictos entre Malasia, Singapur e Indonesia y entre Grecia y las comunidades turcas, en Chipre.

A su vez, Herbert Kelman, psicólogo social del Programa de Análisis y Resolución de Conflictos Internacionales de Harvard, lideró, a través de talleres interactivos, el proceso en el conflicto palestino-israelí, entre 1974 y 1991. Dichos talleres tuvieron una influencia importante en los Acuerdos de Oslo de 1993.

Sin embargo, son particularmente conocidos los trabajos de Roger Fisher y William Ury. En las décadas de los años ochenta y noventa, ellos popularizaron entre ciudadanos y empresarios los procesos de mediación y negociación basados en la distinción entre intereses, necesidades y posiciones, así como en la búsqueda del "yo gano - tú ganas" (Fisher, Ury & Patton, 1993).

Estos autores desarrollaron su estrategia de negociación a partir de lo que denominaron el fracaso de los dos estilos más comúnmente usados:

De una parte, el *negociador suave*, que procura evitar los conflictos haciendo concesiones con su objeto de interés, para

llegar a una solución amistosa, pero que, en aras de conservar y cuidar la relación, generalmente termina sintiéndose explotado e inconforme con el acuerdo final.

De otra, el negociador *duro*, que asume la situación de conflicto como un duelo de voluntades en el cual la contraparte que conserve la posición más extrema y resista por mayor tiempo conseguirá lo que desea. Sin embargo, con la actitud que adopta, termina por agotar sus recursos y lastima la relación con la otra parte.

Frente a estos dos estilos, Fisher, Ury y Patton (1993) proponen una tercera vía de negociación, que consiste en "decidir los problemas según sus méritos, en lugar de decidirlos mediante un proceso de regateo centrado en lo que cada parte dice que va o no va a hacer" (p. xviii).

A través de este método, se espera que las partes busquen ventajas mutuas siempre que les resulte posible y que, cuando emerja el *conflicto de intereses*, la alternativa de solución esté basada en un criterio justo para las partes. Así, el método de negociación es *duro* con los argumentos y *suave* con las personas.

Con esta propuesta, presentan un conjunto de principios básicos del método y unas estrategias "estándar" para implementarlo que pueden ser utilizadas "en todos los casos", tanto por los Gobiernos en los procesos de negociación internacional como por los empresarios o por las personas en su vida cotidiana.

### **La transformación de conflictos**

Por su parte, la perspectiva de la transformación de conflictos tiene un alcance mayor que la de resolución, por cuanto considera las dimensiones relacional, cultural y estructural y hace énfasis en los cambios tanto de los individuos como de los sistemas relacionales y de la cultura misma:

La transformación de conflictos implica transformar el propio conflicto para que llegue a ser generador de capacidades constructivas, de cambio social y reducción de los

motivos que lo generaron. Pone el acento en las capacidades de la gente cuando usan sus propios mecanismos culturales para resolver los conflictos, en un ejercicio de etnoconflictología. (Fisas, 2004, p. 2)

Como ya se mencionó, Adam Curle y Johan Galtung forman parte de este cambio conceptual, en el que también se inscribe Juan Pablo Lederach. Para este autor (2010), la *transformación de conflictos*, además de buscar su tratamiento no violento, aspira a que los actores alcancen una comprensión más amplia de este y puedan avanzar en la construcción de un horizonte de sentido deseado y compartido. En cambio, la *resolución* se concentra en el problema presente, en las soluciones inmediatas, en la sustancia y en el contenido del problema.

Su adscripción a la perspectiva de la *transformación* está amparada en dos ideas centrales. Su concepción del conflicto como inherente a la interacción humana y su idea del conflicto como motor de cambio, pues se reconoce el carácter dinámico, adaptativo y transformador de las comunidades y de relaciones humanas.

Lederach sostiene que la transformación de conflictos es más que un conjunto de técnicas. Es, ante todo, una perspectiva con tres lentes que facilita la comprensión integral y compleja del conflicto y que permite, así, elaborar un mapa completo de este.

La primera de las lentes permite obtener una lectura de la situación inmediata. La segunda se centra en los patrones de interacción y en el contexto en el que tiene lugar el conflicto. Y la tercera constituye un marco conceptual que permite conectar los problemas actuales con los patrones de interacción más profundos. En síntesis, Lederach concibe la transformación de conflictos como una estrategia para

- prevenir los flujos y reflujos de los conflictos sociales y responder con oportunidades vivificantes, a fin de crear procesos hacia un cambio constructivo que reduzca la

violencia, haga crecer la justicia en las interacciones directas y las estructuras sociales y responda a los problemas reales de las relaciones humanas. (Lederach, 2010, p. 27)

Esta definición contiene varios elementos centrales. De una parte, la prevención de la escalada del conflicto, esto es, del uso de la violencia como mecanismo privilegiado para tramitarlo. De otra parte, las interacciones, por cuanto es en ellas en donde surge el conflicto. Enlaza la mirada en las dimensiones menos visibles de las relaciones y comprende el conflicto como verdadero motor de cambio, dinamizador de las estructuras sociales, sensible a las necesidades, aspiraciones y al crecimiento humano.

Así, la transformación del conflicto tiene como propósito impulsar procesos de cambio constructivos, cultivando la capacidad para entender y responder a los problemas actuales en el contexto relacional en el que se originan (Lederach, 2010, pp. 32-33). En ese sentido, la transformación plantea el problema actual como una oportunidad para comprender el sistema de patrones y relaciones que están en su base. Esto quiere decir que va más allá del episodio en particular para adentrarse en el epicentro mismo del conflicto.

La transformación de conflictos se enmarca en la concepción de la paz como proceso basado y arraigado en la calidad de las relaciones, lo que supone cuidar este aspecto tanto en el contacto directo que una persona establece con otra como en las características y rasgos que estructuran las relaciones a nivel social, político, económico y cultural.

En ese sentido, según Lederach, las causas de la violencia deben explorarse en la manera como se construyen las relaciones, de tal forma que pueda avanzarse en dirección al problema de la justicia reconociendo que en esta última juegan un papel tanto los factores estructurales como los relacionales. En la Tabla 1, se presentan las principales diferencias entre ambas perspectivas:

**Tabla 1. Comparación de los enfoques de resolución y transformación de conflictos**

	<b>Resolución de conflictos</b>	<b>Transformación de conflictos</b>
<b>Pregunta central</b>	¿Cómo poner fin a esto que no deseamos?	¿Cómo poner fin a esto que es destructivo? ¿Cómo construimos algo que deseamos?
<b>Foco</b>	Centrado en el contenido del conflicto: la situación.	Centrado en las relaciones.
<b>Objetivo</b>	Lograr un acuerdo que permita solucionar el problema.	Promover procesos de cambio constructivo que no se limitan a las soluciones inmediatas.
<b>Desarrollo del proceso</b>	Se concentra en los factores relacionales que producen la tensión o ruptura en el conflicto específico.	Ve el problema actual como una oportunidad de responder al conjunto de patrones que configuran la relación.
<b>Alcances de sus resultados</b>	Se espera obtener alivio a corto plazo del sufrimiento y de las dificultades que existen entre las partes.	Su horizonte de cambio es a mediano y largo plazo. Busca responder a la crisis en lugar de estar determinado por ella.
<b>Visión del Conflicto</b>	Es necesario desescalar el conflicto, es decir, controlar y reducir las manifestaciones violentas.	Entiende el conflicto como una ecología de las relaciones dinámicas con flujos (la desescalada para lograr un cambio constructivo) y reflujos (la escalada para lograr un cambio constructivo).

Fuente: Adaptada de Lederach (2010).

Para Lederach (1990), los conflictos sociales, independientemente de su particularidad, comparten entre sí características comunes. Germinan, se desarrollan y concluyen siguiendo un modelo relativamente similar. A menudo se produce "una chispa" que desencadena el conflicto, que le permite a las partes saber que el conflicto ha estallado y que las involucra en una contienda abierta que pueden mencionar de este modo: "todo comenzó así...".

Aunque en algunas ocasiones la chispa puede ser considerada el único aspecto que separa a las partes y, por consiguiente, el único asunto por tratar, en la mayoría de los casos solo constituye la

punta del iceberg, esto es, la situación que empujó la relación a un nivel de contrariedad intensa. Detrás de ella, se esconden una serie de diferencias, malos entendidos y desacuerdos que configuran una estructura más amplia de la situación en conflicto que requieren ser develados (Lederach, p. 138).

Según su método de análisis y transformación de los conflictos, Lederach sugiere que la *chispa* que desencadena la contienda puede originarse en cualquiera de los tres elementos que estructuran el conflicto. Es decir, entre los actores o partes, en el proceso o curso que sigue o en la situación en sí misma. Este modelo comúnmente se conoce como *las tres pes del conflicto*: personas, problema y proceso.

El autor sugiere comenzar analizando la magnitud del conflicto, lo que implica reconocer a los actores directamente involucrados y a aquellos que pueden ejercer una influencia indirecta en su desarrollo. Es decir, requiere analizar las personas: desentrañar los valores, necesidades, intereses, perspectiva del problema e, incluso, las emociones o sentimientos que están en la base de la posición inicial o alternativa de solución preferida de cada actor.

Esto supone, además, considerar el poder o el grado de influencia que cada parte ejerce en la otra. El poder puede ser de tipo económico, social, cultural, laboral, de control de información, etc. Lederach (1990, p. 140) advierte que, cuando existe un marcado desequilibrio de poder entre las partes, las posibilidades para lograr una solución negociada del conflicto son menores.

No obstante, en ocasiones no hay tal desequilibrio de poder sino un desconocimiento de la propia capacidad de influencia sobre los demás o el uso equivocado de la amenaza como recurso para influir en el otro. Pero esta manera de actuar puede llegar a producir un efecto indeseado, al escalar la polarización de las partes e incentivar el uso de la violencia, pues el foco de la atención se desplaza del problema a la contraparte.

Al respecto, Lederach (1990) sugiere que, al personalizar el conflicto, se está confundiendo y desdibujando la causa real del problema: "Un conflicto no se regula constructivamente si las personas conciben su situación en términos de un apuro en el que deben defenderse del otro. Esto determina que solo existen dos posibles resultados: ganar o perder" (p. 142). En su lugar, propone analizar los aspectos de la contradicción evitando juzgar o menospreciar a las personas involucradas, actitud a la que denominó "separar la persona del problema".

El segundo componente del conflicto corresponde al *problema*, que hace referencia a la manera como el conflicto se desarrolla y a la forma como las *personas* tratan de resolverlo.

En el desenvolvimiento de la tensión, la comunicación juega un papel central. Esta tiende a verse afectada a mayor intensidad del conflicto, ya que las partes suelen aferrarse más su posición y a escuchar menos al otro. Se recurre a maniobras como la descalificación, la culpabilización y la agresión verbal del adversario, así como a la generalización de la situación, lo que impide ver con precisión cuál es el foco real del conflicto.

A este último aspecto Lederach (1990) lo ha denominado *conflicto genuino*, pues se trata de diferencias esenciales de incompatibilidad, relacionadas con los intereses y necesidades de las partes, de diferencias de opinión sobre el procedimiento a seguir, los criterios en los que fundamentan sus decisiones, los valores y bienes en juego. La intervención del conflicto debe, entonces, orientarse a trascender del *conflicto innecesario* al *genuino*; es decir, de las posiciones a los intereses y necesidades, analizando en detalle el tercer elemento del conflicto, su *proceso* o evolución.

El mediador o facilitador debe intervenir controlando la dinámica destructiva del conflicto, evitando la personalización del problema y proveyendo un ambiente de diálogo que permita llegar a soluciones fundamentadas en las necesidades de cada actor y en el fortalecimiento constructivo de su propio poder (Lederach, 1990, p. 144).

## Conclusiones

En el marco del debate entre las teorías del consenso y las teorías del conflicto, puede apreciarse que la comprensión del conflicto no es ajena a la concepción misma del sistema social y, por ende, al ideal de sociedad que le subyace.

Cuando la preocupación de los científicos sociales se orienta a garantizar la configuración de una sociedad altamente estructurada —en la que los intereses individuales confluyan armónicamente y en la que, en caso de no ser así, se sometan al sistema normativo para su satisfacción, respetando un ordenamiento social dado—, el conflicto tiende a ser percibido como un factor de desequilibrio o, en el mejor de los casos, como una expresión de alerta por una falla que requiere ser atendida oportunamente, a fin de prevenir una alteración mayor que pueda poner en riesgo la estabilidad o, incluso, la definición misma del sistema.

Se trata de una concepción que asume el conflicto como una oportunidad de mejora y ajuste. Pero, en ningún caso, como un camino para producir transformaciones radicales ni subvertir la estratificación social en la que ciertos grupos de poder definen el curso de la vida social de todos.

Por el contrario, cuando el interés se instala en una pregunta por la configuración misma del sistema, se evidencia una inconformidad frente a la condición de legitimidad del ordenamiento social vigente y, por consiguiente, un interés en introducir cambios sustanciales en las relaciones y fuerzas de poder dominantes. Allí, el conflicto, en lugar de acallarse, se promueve y estimula, al ser considerado el camino privilegiado para la organización de las clases dominadas, que podrán liderar las grandes transformaciones del sistema.

Según esa lógica, su estudio tenderá a ser más amplio. Se buscará profundizar en los factores sociales, políticos, económicos y antropológicos que están en juego, en los mecanismos de control que han permitido garantizar el ordenamiento vigente, en los aspectos

estratégicos que permitirán la emergencia de los movimientos sociales y de sus proyectos reformistas, así como en el manejo más adecuado del conflicto para la consecución de los fines perseguidos.

En cualquiera de los dos casos, la perspectiva está enfocada en los macroprocesos estructurales. El conflicto cobra forma como producto de las fuerzas en tensión que se originan por la lucha de intereses de los grupos que componen la sociedad. Las posiciones de ambas teorías se ubican en dos extremos claramente visibles: de una parte, manejar el conflicto para garantizar la preservación del *statu quo*; de otra, potenciar el conflicto para el desmonte y reformulación del sistema.

Otras comprensiones del conflicto que no se inscriben en esta lógica conforman un tercer grupo, denominado teorías volcánicas. Estas conciben el conflicto como un momento concreto en el que estalla la tensión provocada por procesos de tipo socioeconómico, político o, incluso, psicológico.

A diferencia de las teorías del consenso o del conflicto, estas no se inscriben en una perspectiva estructural sobre el funcionamiento del sistema social o de sus procesos de cambio, sino que centran su atención en el comportamiento del individuo, que es influido por su entorno social y, de manera particular, por la presión social, así como por las fuerzas políticas y económicas.

El conflicto emerge en la lucha abierta que tiene lugar en el momento en que los actores alcanzan un nivel insostenible de crispación, al encontrar un obstáculo persistente —realidad social— que convierte en irrealizables sus expectativas individuales. El sujeto se convierte, así, en objeto de análisis del conflicto.

Otras comprensiones del conflicto retoman elementos de teorías anteriores que evidencian el carácter complejo y multidimensional del fenómeno. Su emergencia se inscribe en el análisis de los movimientos sociales de la década de los años setenta y, posteriormente, en una preocupación por constituir un campo científico propio de carácter interdisciplinar que ofreciera elementos conceptuales y herramientas prácticas para la transformación

no violenta de los conflictos y para, así, avanzar hacia la consecución de la paz mundial.

En este grupo, algunas explicaciones del conflicto son de corte sociológico. Pero, en lugar de centrarse en los procesos estructurales, analizan, a la luz de las interacciones sociales, la influencia de los marcos culturales y normativos en el comportamiento social y en la aparición del conflicto.

Otras, desde una perspectiva económica liberal, sitúan la elección racional como un escenario privilegiado para satisfacer los intereses individuales y para potenciar la elaboración de estrategias conducentes al mayor beneficio posible. Asimismo, se preguntan si desde allí es posible armonizar los intereses individuales en pro de un objetivo colectivo para construir una sociedad integrada y armónica.

Finalmente, en el marco de los estudios de paz y los estudios sobre el desarrollo, se plantea como urgente la tarea de potenciar el carácter positivo y transformador del conflicto, haciendo uso de estrategias no violentas que reduzcan su daño e impacto social y que, a la vez, puedan contribuir a superar las violencias estructural y cultural, que están en la base de las manifestaciones destructivas del conflicto.

Al respecto, resultan relevantes las diferencias entre las perspectivas de resolución de conflictos y de transformación de conflictos. La primera hace hincapié en el conflicto inmediato y en la relación que sostienen las partes. Busca proteger el vínculo y garantizar la creación de alternativas justas y satisfactorias a través de procesos cooperativos de manera directa o con el apoyo de un tercero.

La segunda se orienta a reconfigurar los sistemas y patrones de relación en los ámbitos social, político y cultural, a fin de superar las causas estructurales que dan origen a los conflictos y potenciar las capacidades de las partes para consolidar condiciones de equidad y justicia social, de la mano de la conceptualización de la paz positiva.

## Bibliografía

- ABRAHAMSON, M. (1978). *Functionalism*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- ARONSON, P. (2008). La visión weberiana del conflicto social. *Conflicto Social*, 108-131.
- BERNARD, T. (1983). *The consensus-conflict debate: Form and content in sociological theories*. Nueva York: Columbia University Press.
- BOULDING, K. (1962). *Conflict and defense: A general theory*. Nueva York: Harper and Row.
- CARPINTERO, O. (2012). Keneth E. Boulding: más allá de la economía. *Revista de Economía Crítica*, 14, 303-319.
- CHIHU AMPARAN, A. (2012). La teoría del *framing*: un paradigma interdisciplinario. *Acta Sociológica*, 59, 77-101.
- COLEMAN, J. (1990). *Foundations of social theory*. Massachusetts: Harvard University Press.
- COLLINS, R. (1996). *Cuatro tradiciones sociológicas*. Iztapalapa: Universidad Autónoma Metropolitana.
- COSER, L. (1961). *Las funciones del conflicto social*. México: Fondo de Cultura Económica.
- COSER, L. (1967). *Nuevos aportes a la teoría del conflicto social*. Buenos Aires: Amorrortu.
- CURLE, A. (1978). *Conflictividad y pacificación*. Barcelona: Herder.
- DAHRENDORF, R. (1957). *Class and class conflict in industrial society*. California: Stanford University Press.
- DAHRENDORF, R. (1996). *Sociedad y libertad: hacia un análisis sociológico de la actualidad*. Madrid: Tecnos.
- DAVIES, J. (1962). Toward a theory of revolution. *American Sociological Review*, 27(1), 5-19.
- DAVIS, K. & MOORE, W. (1944). Some principles of stratification. *American Sociological Review*, 10(2), 242-249.
- DE FLEUR, M. L. & BALL-ROKEACH, S. (1982). *Teorías de la comunicación de masas*. Barcelona: Paidós.
- DOLLARD, J., DOOB, L. W., MILLER, N. E., MOWRER O. H., & SEARS, R. R. (1939). *Frustration and Aggression*. New Haven: Yale University Press.

- DOMINGUES, J. (2008). Talcott Parsons: conflictividad, normatividad y cambio social. *Conflicto Social*, 1(1), 132-155.
- FISAS, V. (1987). *Introducción al estudio de paz y de los conflictos*. Barcelona: Lerna.
- FISAS, V. (1998). *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Barcelona: Icaria.
- FISAS, V. (2004). *Un poco de historia sobre la resolución de conflictos y la investigación sobre la paz*. Consultado el 10 de octubre de 2014 en Escola de Cultura de Pau: [http://escolapau.uab.cat/img/programas/cultura/historia\\_investigacion\\_paz.pdf](http://escolapau.uab.cat/img/programas/cultura/historia_investigacion_paz.pdf).
- FISHER, R., URY, W. & PATTON, B. (1993). *Sí... ¡De acuerdo! Cómo negociar sin ceder*. Bogotá: Norma.
- GALTUNG, J. (1969). Violence, peace and peace research. *Journal of Peace Research*, 3, 167-192.
- GALTUNG, J. (2003a). *Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Bilbao: Gernika Gogoratuz.
- GALTUNG, J. (2003b). *Violencia cultural*. Gernika: Gernika Gogoratuz.
- GAMMSON, W. (1992). *Talking politics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- GOFFMAN, E. (1967). *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. New Jersey: Anchor Books.
- GOFFMAN, E. (2006). *Frame analysis: los marcos de la experiencia*. Madrid: Siglo XXI.
- GONZÁLEZ, E. (2002). *La violencia política. Perspectivas teóricas sobre el empleo deliberado de la violencia en los conflictos de poder*. Madrid: Consejo Superior de Investigaciones Científicas.
- GURR, T. R. (1970). *Why men rebel*. New Jersey: Princeton University Press.
- HECHTER, M. (1988). A rational choice approach to race and ethnic relations. En D. Manson & J. Rex (Ed.), *Theories of race and ethnic relations*. Cambridge: Cambridge University Press.
- JOHNSON, C. (1966). *Revolutionary change*. Boston.
- JOHNSON, C. (1982). *Miti and the japanese miracle*. California: Standford University Press.

- KELMAN, H. C. (2011). A one-country / two-state solution to the Israeli-Palestinian conflict. *Middle East Policy Journal*, 18(1), 27-41.
- KRIESBERG, L. (1975). *Sociología de los conflictos sociales*. México: Trillas.
- LARSEN, R. J. & DIENER, E. (1987). Affect intensity as an individual difference characteristic: A review. *Journal of Research in Personality*, 21, 1-39.
- LEDERACH, J. P. (1990). Elementos para la resolución de conflictos. *Educación en Derechos Humanos*, 11, 136-156.
- LEDERACH, J. P. (2010). *Transformación de conflictos: pequeño manual de uso*. Barcelona: Icaria.
- LORENZO, P. L. (2001). Principales teorías sobre el conflicto social. *Revista de Historia*, 237-254.
- LUKÁCS, G. (1970). *Historia y conciencia de clase*. La Habana: Editorial de Ciencias Sociales.
- MARX, K. & ENGELS, F. (1974). *La ideología alemana*. Barcelona: Ediciones Grijalbo.
- MERCADO, A. & GONZÁLEZ, G. (2008). La teoría del conflicto en la sociedad contemporánea. *Espacios Públicos*, 11(21), 196-221.
- MERTON, R. (1992). *Teoría y estructuras sociales*. México: Fondo de Cultura Económica.
- MORAGÁS, M. (1986, 21 de noviembre). Los *mass media*, la construcción de la paz y la violencia. *Seminario de investigación para la paz*. Zaragoza.
- NEWCOMBE, H. & NEWCOMBE, A. (1969). *Peace Research Around the World*. Oakville: Canadian Peace Research Institute Press.
- OLSON, M. (1992). *La lógica de la acción colectiva: bienes públicos y la teoría de grupos*. México: Limusa.
- OLSON, M. (2007). La lógica de la acción colectiva. En A. Batle, *Diez textos básicos de ciencia política* (203-220). Barcelona: Ariel.
- PARSONS, T. (1966). *Societies: Evolutionary and comparative perspectives*. Englewood Cliff: Prentice Hall.
- PARSONS, T. (1968). *La estructura de la acción social*. Madrid: Ediciones Guadarrama.
- PARSONS, T. (1999). *El sistema social*. Madrid: Alianza.

- RITZER, G. (1997). *Teoría sociológica contemporánea*. México: McGraw-Hill.
- RUNCIMAN, W. G. (1966). *Relative Deprivation and social Justice*. Berkeley: University of California Press.
- SALAMANCA, M. (2000). Democracia y resolución de conflictos políticos: perspectivas y desafíos. *Papel Político*, 11, 67-92.
- SCHELLING, T. (1964). *La estrategia del conflicto*. Madrid: Tecnos.
- SIMMEL, G. (1977). *Sociología: estudios sobre las formas de socialización*. Madrid: Revista de Occidente.
- TILLY, C. (1978). *From mobilization to revolution*. Nueva York: Random House, McGraw-Hill.
- TURNER, J. (1982). *The structure of sociological theory*. Homewood: Dorsey Press.
- VINYAMATA, E. (2003). *Aprender del conflicto: conflictología y educación*. Barcelona: Editorial Graó.
- WEBER, M. (1982). *Ensayos sobre metodología sociológica*. Buenos Aires: Amorrortu.
- WEBER, M. (1984). *Economía y sociedad: esbozo de la sociología contemporánea*. México: Fondo de Cultura Económica.