

CONFLICTO. Podemos definir conflicto como aquellas situaciones de disputa o divergencia en las que existe una contraposición de intereses, necesidades, sentimientos, objetivos, conductas, percepciones, valores y/o afectos entre individuos o grupos que definen sus metas como mutuamente incompatibles. El conflicto es algo consustancial e ineludible en la naturaleza humana, y puede existir o no una expresión violenta de las incompatibilidades sociales que genera.

La percepción del conflicto como algo negativo está muy extendida. De hecho, etimológicamente, el lexema -flicto procede de *flí-gere* que significa chocar o topar. El prefijo co- se refiere a interacción. Por tanto, el conflicto se refiere al chocar o topar unos con otros. La primera acepción que aparece en el

diccionario de usos del español María Moliner, es «momento más violento de un combate», lo que viene a corroborar la negatividad con la que se entiende la palabra conflicto. Coloquialmente, se puede considerar que cuando se utiliza la palabra conflicto se hace desde una visión negativa y confundiéndolo con violencia, algo que parece fundamentado en las siguientes circunstancias. En primer lugar, los referentes de su resolución (en literatura, cuentos, cine, series televisivas, etc.) suelen identificarse más con la violencia y la anulación o destrucción de una de las partes que con soluciones justas y mutuamente satisfactorias. En segundo lugar, confrontar un conflicto habitualmente entraña un factor de desgaste consumiendo tiempo y energía en esfuerzos y situaciones poco agradables. Por último, existe en los seres humanos un importante componente de resistencia al cambio, por lo que es habitual que se prefiera mantener sin alteración el estado de las cosas antes que asumir el trabajo y el riesgo de implicarse en un proceso de regulación o transformación de un conflicto.

Así, toda expresión de violencia se ha venido considerando como equivalente a conflicto, mientras que la ausencia de violencia se percibe como una situación sin conflicto. Desde el funcionalismo americano de los años 60, Herbert Touzard observó el conflicto como una desviación de las actitudes y los comportamientos humanos, que podía ser eliminada, y debía serlo, mediante la educación y la formación.

Introduciendo el paradigma de la complejidad en su estudio sobre conflictos, Touzard estableció tres dimensiones fundamentales en la visión del conflicto: psicológico, social y psicosocial. Desde la dimensión psicológica, Lewin, citado por el profesor francés, había definido conflicto como:

«una situación en la que unas fuerzas de magnitudes iguales actúan simultáneamente en direcciones opuestas sobre el individuo».

El propio Touzard realizó diferentes definiciones según las dimensiones. Así, en su dimensión social, entendía el conflicto como:

«una situación definida por ciertas relaciones entre grupos, organizaciones o individuos, en la que se persiguen fines contradictorios, se afirman valores inconciliables, se viven relaciones de poder; y los protagonistas tienen unas estrategias más o menos definidas».

Así, por encima de conductas individuales de hostilidad y de competencia, sea que estuvieran enraizadas en pulsiones probablemente innatas o que resultasen de tensiones adquiridas, debía haber una determinada estructura social que creara y definiese el conflicto.

Desde la dimensión psicosocial, el conflicto se interpretaría como una situación en que unos actores, o bien persiguen metas diferentes, defienden valores contradictorios, tienen intereses opuestos o distintos, o bien persiguen simultáneamente o competitivamente la misma meta.

El mismo autor, tras el desglose de las dimensiones expuestas, terminaba definiendo el conflicto como «una situación multidimensional que debiera ser estudiada como tal desde una perspectiva multidisciplinaria». Esta definición ya dejaba abierta la posibilidad de transformación, pues cuando se investiga un hecho social éste es necesariamente transformado según el principio de incertidumbre de Heisenberg. Además, desde la visión del paradigma crítico toda investigación social debe fundamentarse en el cambio y la transformación imprescindibles para el desarrollo de las sociedades.

En la década de los 80, el maltés Edward De Bono, doctor en medicina, psicólogo e investigador de los mecanismos de funcionamiento cerebral, consideró que tanto los impulsos humanos primarios como los métodos y esquemas tradicionales de resolución de conflictos, como el debate y el enfrentamiento, eran estructuralmente inadecuados. De Bono realizó una destacada aportación al estudio de los conflictos, apostando por los enfoques múltiples a la hora de analizar y tratar de resolver un conflicto más allá de Touzard, y sobre todo contribuyendo con novedosos elementos como herramientas de comunicación sencilla, estrategias cooperati-

vas, mapas exploratorios de conflictos, diseños creativos de solución abiertos a las partes, y especialmente el concepto de *pensamiento lateral*.

Por otra parte, desde el mundo de la Educación, la profesora Sara Rozenblum definía conflicto como:

«A) Desacuerdo de Ideas, intereses o principios entre personas o grupos; las partes en el momento del conflicto perciben sus intereses como excluyentes. B) Proceso de expresar insatisfacción, desacuerdos o expectativas no cumplidas de cualquier intercambio dentro de una organización. De cualquier modo, el conflicto no dejaba de percibirse en estos estudios como algo inequívocamente negativo».

Posteriores trabajos, especialmente aquellos relacionados con la investigación para la paz, han propuesto un cambio en la percepción de los conflictos sin por ello alterar substancialmente las definiciones que hemos señalado hasta ahora. Esta otra interpretación considera al conflicto como consustancial a las relaciones humanas, lo que obedece al hecho de que las personas son distintas y su interacción lleva indefectiblemente a la aparición de necesidades e intereses contrapuestos. Por lo tanto, el conflicto es una realidad ineludible, pero en sí mismo no es positivo ni negativo, sino que ello dependerá de la forma en que se gestione o transforme por parte de los actores implicados. En esta línea, Paco Cascon define el mismo como «Situaciones de disputa o divergencia en las que hay contraposición de intereses (tangibles), necesidades y/o valores en pugna». A esa contraposición la define como problema, pues la satisfacción de las necesidades de una parte impide la satisfacción de la otra». El mismo autor defiende y argumenta el por qué de la clásica visión del conflicto como algo negativo y alega sobre por qué el conflicto puede y debe ser tratado desde una visión positiva:

«— Consideramos la diversidad y la diferencia como un valor. Vivimos en un solo mundo, plural y en el que la diversidad desde la cooperación y la solidari-

dad son una fuente de crecimiento y enriquecimiento mutuo. Convivir en esa diferencia conlleva el contraste y por tanto las divergencias, disputas y conflictos.

— Consideramos que sólo a través de entrar en conflicto con las estructuras injustas y/o aquellas personas que las mantienen, la sociedad puede avanzar hacia modelos mejores. Es decir, consideramos el conflicto como la principal palanca de transformación social, algo que como educadores y educadoras por la paz debe ser, precisamente, uno de nuestros objetivos básicos.

— Consideramos el conflicto como una oportunidad para aprender. Si el conflicto es algo connatural a las relaciones humanas aprender a intervenir en ellos será algo fundamental. Si en lugar de evitar o luchar con los conflictos, los abordamos con los chicos/as podemos convertirlos en una oportunidad para que aprendan a analizarlos y enfrentarlos. Resolver un conflicto por sí mismos, además de hacerle sentir más a gusto con el acuerdo, les dará más capacidades para resolver otros en el futuro».

En la misma línea se expresa Vicenç Fisas, quién define conflicto como:

«Proceso interactivo que se da en un contexto determinado. Es una construcción social, una creación humana diferenciada de la Violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), que puede ser positivo o negativo según como se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado (puede convertirse en paz) por las mismas partes, con y sin ayuda de terceros, que afecta a las actitudes y comportamientos de las partes, en el que como resultado se dan disputas, suele ser producto de un antagonismo o una incompatibilidad (inicial, pero superable) entre dos o más partes, el resultado complejo de valoraciones, pulsiones instintivas, afectos, creencias, etc., y que expresa una insatisfacción o desacuerdo sobre cosas diversas».

Esta interpretación del conflicto como circunstancia ineludible y potencialmente positiva ha ido imponiéndose como paradigma dominante entre la comunidad académica. Así, encontramos definiciones recientes como la del historiador Pedro Luis Lorenzo Cadarso, quien define conflicto desde la perspectiva del fenómeno social, como:

«Proceso de interacción contenciosa entre actores sociales que comparten orientaciones cognitivas, movilizados con diversos grados de organización y que actúan colectivamente y de acuerdo con expectativas de mejora, de defensa de la situación preexistente o proponiendo un contraproyecto social».

Conflictólogos como Eduard Vinyamata, Michael Bavly o Remo F. Entelman han fundamentado en este paradigma sus trabajos sobre prevención, análisis, gestión y mediación de conflictos, logrando importantes avances en ocasiones aplicados exitosamente a casos prácticos.

En definitiva, debe destacarse cómo se ha superado la visión tradicional negativa del conflicto en beneficio de una interpretación del mismo como inherente e ineludible entre seres humanos y como potencialmente positivo; asimismo cabe significar el reconocimiento en los estudios sobre conflictos de que su transformación y superación pacífica debe realizarse, como ya apuntara Touzard, desde el paradigma de la complejidad, mediante enfoques múltiples que consideren las variables que aportan, entre otras, la axiología (estimando los distintos valores de cada una de las partes), la psicología (valorando factores como la inteligencia emocional y la atribución de responsabilidad imputando intencionalidad en la otra parte), la teoría de juegos y la teoría de las necesidades.

Véase también: Conflictología, conflictos ambientales, conflictos económicos, conflictos interpersonales, conflictos sociales.

Bibliografía:

DE BONO, Edward (1986), *Conflicts. A Better Way to Solve Them*. Harmondsworth, Penguin.

ENTELMAN, Remo (2002), *Teoría del conflicto*. Barcelona, Gedisa.

LORENZO CADARSO, Pedro Luis (2001), *Teoría de conflictos: hacia un nuevo paradigma*. Madrid, Siglo XXI de España.

FISAS, Vicenç (1998) *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Barcelona, Icaria.

TOUZARD, Hubert (1980) *La mediación de y la solución de conflictos*. Barcelona, Herder.

VINYAMATA, Eduard (2001) *Conflictología: teoría y práctica en resolución de conflictos*. Barcelona, Ariel.

Webs:

CASCÓN SORIANO, Paco (2001), *Educación en y para el conflicto*: www.pangea.org/unescopau/image/texto%20Paco%20PDF.pdf

CENTRO INTERNACIONAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: www.ConflictRes.org

ORELLANA RÍOS, Antonio Jesús, *et alii* (2001), «Habilidades para la resolución de conflictos en futuros profesores», en [http://www.ase.es/comunicaciones/4\[1\].3.1%20Orellana,%20A%20y%20otros.doc](http://www.ase.es/comunicaciones/4[1].3.1%20Orellana,%20A%20y%20otros.doc)

JOSÉ ÁNGEL RUIZ JIMÉNEZ

CONFLICTOLOGÍA. La Conflictología es la Ciencia del Conflicto. El concepto de conflicto se refiere e incluye los conceptos de crisis, cambio, problema, violencia y sinónimos, de una manera enunciativa, no limitativa. Este vocablo ha sido utilizado por Galtung, al que siguieron otros autores de renombre, y es aceptado internacionalmente como sinónimo de Resolución de Conflictos, como disciplina, en especial en los países del este europeo y en su versión más avanzada.

Los conflictos forman parte esencial de la vida y se suceden a lo largo de todo su desarrollo. Los seres humanos y las sociedades que estos han configurado se han interesado siempre por intentar comprender los conflictos y procurar encontrar sistemas y maneras de tratarlos. Todas las disciplinas científicas, corrientes de pensamiento y filosofías han demostrado un interés específico por los procesos conflictuales y por encontrar solución a los mismos.

Todos los grandes pensadores, filósofos, científicos sociales y moralistas han aporta-