

# Perspectivas sobre el estudio del conflicto: aspectos macroestructurales y microestructurales desde lo transdisciplinar\*

Fecha de recepción: 25/04/2016  
Fecha de revisión: 23/05/2016  
Fecha de aprobación: 22/07/2016

**Cómo citar este artículo / To reference this article**  
**/ Para citar este artículo:** González, D. y Solórzano, J. (2016). Perspectivas sobre el estudio del conflicto: aspectos macroestructurales y microestructurales desde lo transdisciplinar. *Revista Criterios*, 23(1), 323-345.

David González\*✉  
John Solórzano\*\*

## Resumen

El conflicto es un tema de gran importancia para la vida social y comunitaria de los seres humanos, el cual ha sido investigado desde diferentes perspectivas. El presente documento expone múltiples aspectos considerados en el estudio del conflicto desde diversas disciplinas, como la Psicología, Antropología y Biología, analizando sus características tanto en el nivel macroestructural como microestructural. Se concluye que existen aspectos comunes a las diversas miradas desde las que se ha estudiado el conflicto y que una perspectiva transdisciplinar, como la propuesta desde la teoría de conflictos por Galtung, es apropiada para hacer una mejor comprensión y gestión de los conflictos.

**Palabras Clave:** agresión, conflicto, macroestructura del conflicto, microestructura del conflicto, resolución de conflictos.

## Perspectives on the study of conflict: macrostructural and microstructural aspects from transdisciplinary

### Abstract

The conflict, investigated from different perspectives, is an issue of great importance for the social and community life of human beings. The present document exposes many aspects considered in the study of the conflict from diverse disciplines, such as Psychology, Anthropology and Biology, analyzing its characteristics at the macrostructural and

\*Artículo de Reflexión. Hace parte de la primera fase de la investigación: *Estrategias de resolución de conflicto en la vida cotidiana: Caracterización y construcción de un protocolo de resolución de conflictos*, adelantada desde julio de 2015 en la Fundación Universitaria Cervantina San Agustín, de la ciudad de Bogotá, Colombia.

\*=Psicólogo; Candidato a Magíster en Psicología. Docente Investigador Fundación Universitaria Cervantina San Agustín, Bogotá, Colombia. Correo electrónico: drgonzalezr@unal.edu.co

\*\*Psicólogo; Especialista y Candidato a Magíster en Tecnologías Aplicadas a la Educación. Docente Investigador, Fundación Universitaria Cervantina San Agustín, Bogotá, Colombia.

microstructural levels. It is concluded that there are common aspects to the various perspectives from which it has been studied, and that a transdisciplinary perspective, such as the one proposed from the theory of conflicts by Galtung, is appropriate to make a better understanding and management of conflicts.

**Key words:** aggression, conflict, macrostructure of the conflict, microstructure of the conflict, conflict resolution.

## Perspectivas sob o estudo do conflito: aspectos macro estruturais y micro estruturais desde o transdisciplinar

### Resumo

O conflito, investigado desde diferentes perspectivas, é uma questão de grande importância para a vida social e comunitária dos seres humanos. O presente documento expõe muitos aspectos considerados no estudo do conflito de diversas disciplinas, como Psicologia, Antropologia e Biologia, analisando suas características nos níveis macro estruturais e micro estruturais. Conclui-se que há aspectos comuns às várias perspectivas a partir das quais foi estudado, e que uma perspectiva transdisciplinar, como a proposta pela teoria dos conflitos por Galtung, é adequada para uma melhor compreensão e gestão dos conflitos.

**Palavras-chave:** agressão, conflito, macro estrutura do conflito, micro estrutura do conflito, resolução de conflitos.

### 1. Introducción

El conflicto es un concepto que tiene múltiples acepciones, relativas al contexto en el cual se está usando el término. Al acudir a una instancia como el diccionario de la Real Academia Española (RAE), se encuentran definiciones como: “Combate, lucha, pelea”; “enfrentamiento armado”; “Psicol. Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos”, etc. (RAE, 2014).

Estas definiciones presentan como denominador común la presencia de dos o más tendencias o fuerzas opuestas en disputa, en torno a un aspecto en particular de importancia para dos o más individuos.

Por sus implicaciones sociales y adaptativas en general, el conflicto se ha abordado desde múltiples perspectivas interesadas en aspectos de la realidad como la función que cumple, las implicaciones políticas, sociales y jurídicas, sus aplicaciones, sus efectos en la productividad, etc.

En el presente documento se revisan aproximaciones al conflicto desde la Biología, Antropología, Sociología y Psicología, haciendo un recorrido histórico y teórico de sus abordajes. Se analizan los aportes que se han formulado en el tema del conflicto partiendo de la perspectiva de la teoría de conflictos (Calderón, 2009), es decir, planteando una integración de varias perspectivas de estudio del conflicto, teniendo en cuenta que es un fenómeno humano que no puede ser

entendido meramente desde la mirada particular de una disciplina. Se pretende identificar factores macroestructurales (relacionados con el entorno y fuerzas de corte social como la economía o la religión) y microestructurales (relacionados con las interacciones personales y las prácticas habituales de la vida cotidiana), examinando su incidencia en las situaciones de conflicto y comentando los posibles cursos de acción que sugieren.

Este análisis permitirá entonces una comprensión más completa del fenómeno al reconciliar posiciones en apariencia encontradas, pero que en conjunto presentan un alcance de explicación mayor al de cada abordaje por separado.

## 2. El conflicto desde una perspectiva biológica

Algunas explicaciones biológicas sobre el origen del conflicto se centran en otro fenómeno conocido como competencia por recursos. La competencia consiste básicamente en la reducción de la aptitud biológica de un organismo a causa de su interacción con otro (Maier, 1998). De acuerdo con Darwin, los organismos tienen como meta final incrementar su eficacia a través de diversas estrategias dentro de las que se encuentra el obtener los mejores recursos disponibles en el entorno (Jaisson, 2000).

Esta tendencia genera entonces una clara disputa entre los organismos presentes en un hábitat para quienes el garantizar el acceso a un determinado recurso (alimento, refugio, territorio, etc.) garantizará una ventaja no solo para sí mismos, sino para toda su descendencia y seres emparentados (Maier, 1998). De acuerdo con esto, se deduce que puede presentarse de múltiples formas, siendo una distinción importante aquella relacionada con la especie de los organismos involucrados. Es decir, la competencia puede presentarse de forma interespecífica (entre diferentes especies) e intraespecífica (dentro de la misma especie).

La competencia interespecífica ocurre cuando los recursos no son suficientes para satisfacer las demandas de dos poblaciones diferentes, lo cual lleva a consecuencias como el desplazamiento de hábitat del grupo menos fuerte e incluso, la extinción de éstos. La competencia intraespecífica ocurre por condiciones similares que la interespecífica, e incluso tiene las mismas consecuencias, pero su escala se centra en los individuos de una población. Cuando un grupo se aglomera y los recursos comienzan a escasear, los individuos pueden adoptar dos posturas. En primera instancia repartir los recursos de forma equitativa entre todos los individuos; en segunda, competir por ellos dejando de lado a los organismos menos aptos. El primer caso suele llevar a los grupos a una extinción mientras que el segundo mantiene estable el número de individuos (Biología, s.f.).

En el contexto de los seres humanos, la competencia se ha extendido a múltiples dominios con diversos tipos de implicaciones. En contextos educativos, el incentivar la competencia sobre el aprendizaje colaborativo puede no ser la mejor estrategia. En un estudio de Nebel, Schneider y Rey (2016) unos estudiantes fueron puestos en una situación de competencia a través de videojuegos, que trajo como consecuencia que los niveles de carga cognitiva por competencia

social aumentarían, ocasionando que la atención focalizada disminuyera, el seguimiento instruccional no fue efectivo, y el interés situacional disminuyó.

Ahora bien, en su forma más básica, la competencia lleva a la exhibición de un comportamiento conocido como agresión.

La conducta agresiva es un componente con un valor altamente adaptativo presente en todos los animales humanos y no humanos. Por su naturaleza multidimensional no es posible dar una definición única; sin embargo, Carrasco y González (2006) proponen la existencia de tres elementos comunes a los intentos de definición hechos hasta ahora.

En primer lugar, se encuentra que la agresión tiene una meta puntual, la cual ha permitido establecer una taxonomía sobre las formas de agresión. En segundo lugar, conlleva a una serie de consecuencias aversivas para los organismos y objetos involucrados, incluyendo al sujeto que realiza la conducta agresiva. Finalmente, presenta múltiples formas, siendo las más comunes la verbal y la física.

Existen diferentes taxonomías propuestas en torno a la agresión. De acuerdo con Moyer (1968) existen siete formas básicas de agresión en la naturaleza:

1. Agresión predatoria, relacionada con la conducta de caza entre especies.
2. Agresión entre machos, producto del establecimiento de relaciones de dominancia y acceso a recursos (comida, agua, hembras).
3. Agresión territorial, la cual ocurre generalmente entre machos y se centra en el despliegue de comportamientos cuya finalidad es demarcar un lugar en específico.
4. Agresión defensiva, la cual ocurre como última instancia por parte de la presa en una situación de predación potencial.
5. Agresión maternal, presentada por madres lactantes en defensa de sus crías.
6. Agresión irritable, cuya causa está asociada a situaciones de frustración o dolor.
7. Agresión instrumental, caracterizada por ser menos pasional y aprendida por procesos de refuerzo y castigo.

En el caso de los seres humanos, Forgas, Kruglanski y Williams (2011) proponen 3 formas básicas de agresión:

1. Agresión física, caracterizada por ser un conjunto de pautas motoras que buscan ocasionar daño físico a otro organismo.
2. Agresión verbal, la cual implica una serie de comentarios, vocalizaciones o insultos que son nocivos para otro organismo.
3. Agresión social, cuya finalidad consiste en dañar el estatus social de otro mediante expresiones no verbales, rumores, o manipulación de relaciones interpersonales.

Todas estas expresiones tiene un valor adaptativo bastante alto, dado que le permiten al organismo que las presenta y sale victorioso, acceder a una gran cantidad de recursos; sin embargo, dado el alto costo que representan los enfrentamientos con otros organismos, es necesario desarrollar estrategias que disminuyan la ejecución de estas conductas, una vez se ha sido derrotado.

Una interesante muestra conductual de esto es evidenciada por mamíferos como los perros, quienes una vez han sido sometidos, realizan un despliegue comportamental bastante amplio de sumisión (agachar las orejas, meter la cola entre las patas, acuclillarse, etc.) para que la agresión hacia ellos cese (DeCatanzaro, 1999).

Cuando los actos de agresión finalizan, se presentan otro tipo de respuestas que van encaminados hacia la no presentación futura de agresiones conocidas como reconciliación. De acuerdo con Aureli y De Waal (2000) en los grandes primates (en cautiverio) se presentan conductas de reconciliación una vez han estado envueltos en una situación de agresión. Estas conductas incluyen contacto visual, besos, apoyar la mano en el hombro y abrazos.

Otra forma de enfrentar situaciones de conflicto consiste en presentar un repertorio conductal que frena toda conducta agresiva por su carácter incompatible con éstas. Ejemplos puntuales de esto son el sexo y comer, en donde el comportamiento agresivo es suprimido por la exhibición de una conducta de receptividad sexual (mayormente presentada por hembras, aunque machos sumisos presentan también este tipo de repertorio), o por el ofrecimiento de un alimento.

Finalmente, se presenta una serie de conductas de mediación en las cuales interviene un tercero (por lo general una hembra), para cesar el repertorio de conductas agresivas entre dos machos.

Esto evidencia que en especies animales no humanas se presentan prácticas para solucionar una disputa particular entre individuos, diferentes a la agresión, que pueden entenderse como estrategias a pequeña escala o microestructurales, permitiendo inferir la existencia de prácticas similares en seres humanos.

### **Elección, decisión y teoría de juegos**

Una perspectiva distinta desde la que se ha abordado el estudio del conflicto se conoce como la teoría de la elección racional, según la cual toda elección que se realiza ante una situación de conflicto se fundamenta en la ponderación entre costos y beneficios (Ávila y Bianchi, 2015). De acuerdo con Becker (1976, citado por Ávila y Bianchi, 2015) los seres humanos tienen preferencias estables que buscan maximizar el comportamiento (obtener el mayor beneficio posible de una situación en la cual existen múltiples alternativas a elegir).

Esta perspectiva fundamenta los estudios en elección y decisión, en donde se busca establecer una relación entre el comportamiento observable y el ambiente (elección), producto de un proceso interno en el que se evalúan los posibles beneficios de dos o más alternativas con base datos extraídos del entorno (decisión) (Clavijo, 1997).

De acuerdo con Dowes (1988, citado por Clavijo, 1997) el proceso de realizar una elección racional implica necesariamente cumplir con tres principios:

1. Sumar los recursos disponibles en el presente como dinero, capacidades psicológicas y condiciones fisiológicas.
2. Considerar las consecuencias de la elección realizada.
3. Realizar estimaciones que no violen las reglas de la probabilidad, a pesar de no tener suficiente información.

Empíricamente se ha encontrado que en seres humanos, el tercer principio es el que menos se cumple en una situación de ambivalencia (Schwartz, 2004).

La teoría de la elección racional dio pie para que surgieran otras aproximaciones como la teoría de juegos. Ésta tiene una gran influencia de los principios económicos planteados por John Nash, y se caracteriza por su naturaleza más prescriptiva que descriptiva (Accinelli, s.f.), al establecer cuáles serían las estrategias más apropiadas para afrontar una situación problema en lugar de explicar por qué los individuos se comportan como lo hacen.

La teoría de juegos contempla un aspecto importante y es que para poder resolver un conflicto, es necesario no solo actuar en pro de ello, sino tener en cuenta las acciones que tome la contraparte en disputa (Accinelli, s.f.).

Esta aproximación al estudio de la elección surgió con el trabajo del matemático John von Neumann, quien desarrolló la estrategia de juegos de suma cero (Zero-Sum Games). A través de ellos se puede investigar las reglas o estrategias de razonamiento que sigue un individuo, al realizar una elección en una situación en la cual un jugador gana siempre y cuando el otro jugador pierda (Ferguson, s.f.); lo cual tiene una gran aplicabilidad en el contexto de la negociación, que se puede establecer entre dos partes con intereses encontrados, cuando ambas tratan de obtener la mayor cantidad de beneficio de una situación conflictiva particular.

### 3. El conflicto: apuntes desde la Historia y la Antropología

Desde una perspectiva antropológica, algunos autores (Ember C., Ember M. y Peregrine, 2010), afirman que existen tres factores por los cuales los seres humanos compiten y son determinantes en general de los sistemas de organización social: poder (la capacidad de obligar a otros a hacer cosas, incluso aquello que no quieren), prestigio (admiración, estima y otras cualidades notables reconocidas por la comunidad) y recursos (elementos como alimentos, agua, refugio, tecnología, entre otros). En los diferentes grupos humanos, cada uno de estos atributos puede tener una mayor o menor importancia, en sociedades más sencillas (e.g. cazadores-recolectores y horticultores) las personas cuentan con niveles de acceso bastante equitativos al poder, prestigio o recursos; sin embargo, en sociedades industrializadas, o de producción basada en agricultura intensiva (denominación que aplica para una importante mayoría de los países y ciudades del mundo contemporáneo), las diferencias en el acceso a estos factores entre las personas son más acentuadas (Harris, 1989; De Haro-Honrubia, 2012).



Estas diferencias son más marcadas en este tipo de sociedades porque, como sugirió Sahlins (1972), el excedente de alimento producido gracias a los desarrollos tecnológicos, así como la invención de mejores modos de conservación del mismo, permite que los seres humanos tiendan a un modo de vida sedentario, en el cual la acumulación de utensilios durables y de buena calidad para la vida cotidiana en un espacio de residencia permanente, comienza a tomar mayor sentido (Kottak, 2006). Las diferencias de status comenzaron a apreciarse entonces en términos del tamaño de las viviendas, los detalles o acabados internos, los utensilios (su diseño y durabilidad), el tamaño de los muebles, el tipo de alimentación, entre otros.

Con la creciente complejidad de la organización social, crece también la cantidad de especialistas que se requieren para el funcionamiento del conjunto de las funciones (alimentación, salud, seguridad, entre otras), esto tiende a generar organizaciones de tipo jerárquico en las que algunas figuras detectan más influencia que otras y, por ende, acceden con mayor facilidad que otras personas al poder, prestigio y recursos, obteniendo diversas ventajas en su sociedad y formulando estrategias o convenciones que permitan preservar el status alcanzado (Lenzi, 2013). La asimetría en el acceso crea diversas tensiones que intentan ser solventadas por vías políticas o jurídicas, pero cuando estos mecanismos resultan insuficientes se pueden producir desde conflictos microestructurales o entre personas, hasta conflictos macroestructurales, entre grupos sociales o países (Kottak, 2006; De Haro-Honrubia, 2012).

En sociedades de tipo cazadores-recolectores, situaciones como las hambrunas y las guerras son infrecuentes principalmente porque los grupos humanos son pequeños (30 o 50 personas), son nómadas por su constante proceso de búsqueda de recursos y al no disponer de tecnologías para la conservación prolongada de los alimentos, este se comparte con aquellos que no hayan tenido suerte en la cotidiana jornada de búsqueda (Harris, 1989); en sociedades de tipo agricultura intensiva, las hambrunas y la guerra son más frecuentes, pues al tener un estilo de vida sedentario y tecnologías de conservación de alimentos, las personas tienden a consumir el alimento que obtienen (que se consigue con mayor dificultad) con los miembros de su familia sin compartirlo con otros; se ha sugerido que el déficit en el consumo de proteínas en la dieta es una de las condiciones sociales infraestructurales que se asocia con los procesos de guerra (Ember et al., 2010).

En las sociedades de agricultura intensiva, en su mayoría organizadas políticamente como estados, el número de personas que participan de la gestión del gobierno es considerable y directamente proporcional a la cantidad de excedentes de producción. Esto, que podría parecer positivo en términos administrativos, suele favorecer que se presenten situaciones de corrupción. Los funcionarios de alto nivel gubernamental suelen tener elevados niveles de poder, prestigio y recursos. Sin embargo, si resulta evidente que sus recursos han provenido de actos de corrupción, y se percibe que la justicia es incapaz de controlar o castigar este tipo de conductas, puede surgir una revolución política.

La revolución política tiende a presentarse más habitualmente en sociedades en las que las personas han tenido un mejoramiento de su calidad de vida que eleva

sus expectativas, pero se enfrentan a un gobierno que no quiere (o quizá no puede) poner en marcha iniciativas para que las expectativas de la población y sus demandas de cambio ocurran. Esto suele provocar que, tanto en los círculos intelectuales del país como en otros sectores de detractores políticos, se comience a gestar la idea de que un sistema político (o gobierno) tiene que ser desmantelado y reemplazado (Macionis y Plummer, 2007). Luego, inicia el desmantelamiento de dicho sistema político, proceso que tiene duración variable y se enfrenta a diversas dificultades, entre ellas los grupos contrarrevolucionarios (que pretenden restaurar el antiguo *statu quo*) y a la misma dificultad de ejercer una justicia neutral cuando se asume el poder; pues muchos gobiernos de corte revolucionario han tendido históricamente a perseguir, encarcelar o inclusive eliminar a sus opositores. No obstante, algunos autores se preguntan si inclusive la revolución, como fuerza política, ha perdido el destacado poder que consiguió durante el siglo XX, pues a pesar de implicar convulsiones y agitaciones sociales de diverso nivel, no logran en realidad el cambio del sistema político con el cual se encuentran en conflicto (Ricciardi, 2009).

En términos de conflicto internacional, se ha identificado que aquellos países que han formalizado tratos comerciales, alianzas (incluso si han sido hechas para prevenir la guerra) o en aquellos que han tendido a la igualdad militar (en especial si los ejércitos han tenido un rápido crecimiento reciente) tienden a estar más comúnmente en situaciones conflicto (Macionis y Plummer, 2007).

De acuerdo con Ember et al. (2010), en la vida política de las sociedades humanas existen diferentes maneras de resolver los conflictos. Dependiendo de la estructura y desarrollo de cada una de dichas sociedades, se cuenta con más o menos dispositivos o estrategias para la resolución de conflictos, algunas sociedades parecen apelar más efectivamente a estrategias pacíficas, en tanto otras optan con mayor frecuencia por estrategias violentas.

No siempre puede llegar a darse una solución pacífica de los conflictos, alguna de las partes en un conflicto puede no respetar la decisión y llevar a cabo otro tipo de estrategias para lograr sus objetivos, en este punto aparece en escena la violencia.

Cuando se presenta violencia dentro de una unidad política en la que los conflictos se resuelven usualmente de forma pacífica, se denomina crimen. Cuando la violencia se presenta entre miembros de unidades políticas separadas entre quienes no existen mecanismos para mediar en disputa, se denomina guerra. Si la violencia ocurre entre subunidades de una población civil que tradicionalmente ha estado políticamente unida, se denomina guerra civil (Ember et al., 2010).

Según parece, existen sociedades que son más violentas que otras, una razón probable para que esto ocurra tiene que ver con que algunas sociedades orientan su socialización en favor de la violencia como una estrategia para que sus jóvenes, en caso de necesidad, sean guerreros competentes; sin embargo, esta estrategia en tiempos de paz puede favorecer fenómenos como la delincuencia y, en el caso de sociedades complejas, la violencia urbana en diferentes expresiones (Harris, 1989).



En Colombia, algunos autores han atribuido la violencia constante de los colombianos a causas estructurales y objetivas principalmente centradas en el desempeño de la actividad económica, la distribución del ingreso y la inequidad social (Álvarez y Rettberg, 2008). Camilo Torres, en su, hasta hace poco, inédito texto *Aspectos psicológicos de la economía*, afirmó que las tensiones o cambios abruptos en materia de economía afectan psicológicamente tanto a los grupos perjudicados por ellos como a los individuos que los integran y planteó que solo en la medida en que los salarios de los trabajadores aumenten se puede movilizar enteramente el aparato económico y productivo, contrarrestando la frustración y la violencia derivadas de un poder adquisitivo insuficiente (Torres, s.f.).

Yaffe (2011), al revisar teorías económicas que explican el conflicto, propone que para varios autores el resentimiento, la desigualdad y la injusticia son el origen del conflicto. Se refiere al concepto de privación relativa, que es básicamente la discrepancia entre aquello que una persona cree merecer en términos económicos o adquisitivos y aquello que finalmente logra obtener. La violencia potencial dependerá entonces del grado de privación que perciba un individuo o colectivo determinado, a mayor discrepancia, mayor violencia. La gestión de lo macroeconómico no debe desligarse de los desarrollos y sucesos microeconómicos de los territorios, pues si esta relación se rompe algunas medidas aparentemente benévolas en el nivel macroeconómico podrían ser facilitadoras de la violencia en algunas regiones del territorio (Brauer y Dunne, 2010).

Otros autores prefieren centrar su explicación particularmente en las causas microestructurales del conflicto. Chaux (2002), plantea que cuando se ha investigado el conflicto en Colombia, se ha hecho partiendo generalmente de una mirada macroestructural, es decir que cuando se habla de conflicto en Colombia se asume que se está haciendo referencia a *el conflicto colombiano*, el enfrentamiento entre el gobierno central y la guerrilla que tiene alrededor de 60 años de haber iniciado. Sin embargo, pocos investigadores se han ocupado del denominado conflicto microestructural o interpersonal, este tipo de conflicto tiene una gran relevancia puesto que se presenta comúnmente en la vida cotidiana de los seres humanos y muestra niveles elevados en países con situaciones de conflicto interno, siendo incluso más frecuentes en aquellos países en períodos de posguerra (Macionis y Plummer, 2007), de ahí que sea de primordial importancia el análisis del conflicto microestructural y la sugerencia de estrategias para intervenir en él.

En conclusión, desde una perspectiva antropológica, los seres humanos buscamos obtener poder, prestigio y recursos. La importancia de estos elementos varía de sociedad en sociedad, sin embargo, se vuelven más importantes en la medida en que la organización social se torna más compleja. En una sociedad cuya organización económica consista en agricultura intensiva, estos factores son más importantes y más difíciles de obtener; las discrepancias entre personas tienden a ser mayores y esto termina motivando el conflicto, tanto entre personas como entre naciones. Los factores macroestructurales son de gran importancia, pero esto ha influido en que se le preste quizá poca atención a los microestructurales, aspecto que puede subsanarse si se toman en cuenta aportes desde otras disciplinas.

#### 4. Elementos del conflicto desde el punto de vista sociológico

El paradigma del conflicto, una de las visiones contemporáneas de la sociología, propone que la vida social está gobernada por el conflicto de intereses de sus miembros, siendo alimentado y sustentado por diferencias y desigualdades de toda índole (Macionis y Plummer, 2007). Uno de los primeros teóricos en notar el conflicto fue Marx, para quien el conflicto social se explica partiendo de la economía y se entiende como la lucha entre los diferentes segmentos de la sociedad por el acceso a los recursos económicos. Para Marx, la economía era la institución social que orientaba el desarrollo de las demás, observó que los momentos de crisis económica, situaciones en las que el conflicto de intereses entre facciones de una sociedad se hace más evidente, son los que más han impulsado cambios rápidos en una sociedad.

Marx criticó al sistema capitalista y su ideología que había instalado en las mentes de las personas un sentido común al que denominó falsa conciencia; este era considerado como un elemento ideológico peligroso por cuanto fundamentaba los problemas sociales en defectos de los individuos, en lugar de considerar los defectos del orden social; al aceptar que los problemas sociales en los que vive un individuo determinado (e.g. una persona en condiciones de pobreza) son culpa de sus defectos personales (e.g. su pereza, o su falta de educación), el orden social mismo no se cuestiona. A ésta se debe oponer la conciencia de clase, que implica no solo el reconocimiento como grupo sino una propuesta social revolucionaria. Desde esta perspectiva, el conflicto social solo podría evitarse si la sociedad lograba una transición del capitalismo al socialismo cooperativo, una sociedad en la que todos satisficieran las necesidades de todos.

El sociólogo Max Weber (1864-1920), desde paradigma de la acción social, propuso desde una visión microestructural, que cualquier proceso de interacción social que quiera analizarse implica una base de comunicaciones simbólicas y percepciones individuales que pueden ser variables y cambiantes; si se está analizando un conflicto, este proceso no puede comprenderse apropiadamente desde la idea de que un determinado factor o factores (e.g. pertenencia a clase, status, género, entre otros) ha influido explícitamente en la conducta de una persona, sino a través del estudio de la situación particular de la persona, su interacción simbólica con el otro o los otros con quienes haya surgido la situación conflictiva (valores, motivaciones personales) y sus percepciones de lo ocurrido.

El historiador norteamericano Christopher Lasch (1991), propuso que la excesiva exaltación del self o sí mismo en la época contemporánea, ha sido uno de los factores que ha contribuido a que la sociedad manifieste cada vez más características de tipo narcisista. Para Lasch, la denominada “invasión social del self”, junto con ideas como la de “vivir el momento”, han fomentado que las personas tiendan a privilegiar la satisfacción de sí mismos a las necesidades o deseos de los otros; la perspectiva de gratificación personal erosiona los antiguos y sólidos lazos de la vida comunitaria. Lasch analiza las manifestaciones del narcisismo en diversos escenarios de la vida social: política, deporte, religión, educación, entre otros. Su conclusión principal es que este sentimiento de exagerada apreciación de sí mismo, ha provocado una ruptura fundamental con

diversos elementos sociales institucionales, que en épocas precedentes eran vistos como mediadores o reguladores importantes de la vida. Si se vive en una sociedad en la que todo el mundo hace “lo que se le da la gana” porque “está en su derecho”, el conflicto puede ser la regla.

El historiador romano Lucian Boia, plantea en su ensayo “Entre el ángel y la bestia”, que un elemento común a la mítica de diversos períodos históricos ha sido el “hombre diferente”; imágenes del hombre diferente han sido, por ejemplo, criaturas como el abominable Hombre de las Nieves y las sirenas, las formas imaginarias de tipos humanos como los negros o de los japoneses cuando eran aún desconocidos por los europeos e inclusive las modernas representaciones de alienígenas (Boia, 1995).

El hombre diferente ha sido una de las formas fundamentales de la otredad, en él la humanidad ha proyectado tanto sus prejuicios, como sus valores, tanto sus miedos como sus esperanzas. Hemos inventado, por medio del hombre diferente, humanidades diversas con las cuales establecer relaciones, nos hemos imaginado a otro malvado o injusto, para poder imaginarnos a nosotros mismos como buenos y justos; el hombre diferente representa aquello que no hemos podido aceptar de nosotros mismos. Para evitar caer en la situación de conflicto, se debería tratar de considerar que el otro o los otros no son tan malos ni uno mismo es tan bueno.

El sociólogo noruego Johan Galtung planteó que la violencia atenta contra las necesidades humanas básicas (supervivencia, bienestar, libertad e identidad) mientras que la paz actúa en pro de estas necesidades y favorece que sean viables (Galtung, 1997), este autor abogó por la necesidad de lograr una transición de las visiones negativas del conflicto (que implican desagrado y rechazo hacia este) hacia visiones positivas (que implican oportunidad y crecimiento); insistió también en la importancia de trascender las visiones disciplinares particulares para lograr una comprensión interdisciplinaria y ecléctica del conflicto. Galtung consideró problemática la comprensión habitual de los políticos y el público general en relación con el conflicto, pues usualmente al hablar de conflicto se le confunde con violencia y por ello, es que no logra ser anticipado en estadios tempranos de desarrollo. Esta dificultad podría ser provocada por la falta de precisión conceptual que señala o ser una intención de un régimen político que ejerciera la violencia estructural, esto es, impedir que sus ciudadanos alcancen su pleno potencial mediante diversos mecanismos (Diltz, 2012). Otros autores sugieren que centrar la atención en la violencia subjetiva, facilita el hecho de que la violencia estructural permanezca sin ser abordada, lo que a la larga fomentará que las acciones emprendidas para remediar un determinado conflicto no permitan su apropiada resolución (Lederach y Lederach, 2013).

Desde la perspectiva de Galtung se considera importante entender el fenómeno del conflicto haciendo uso de los aportes de varias disciplinas y teorías, con miras a la transformación de la situación de conflicto en una situación de paz, comprendiendo que cada acción que se emprende en este camino es de por sí un gesto o elemento integrante de la paz y reconociendo la importancia de la distribución equitativa de bienes como la educación, proceso que podría

favorecer el surgimiento de una verdadera comunicación humana en la que no hubiese espacio para los mensajes de odio (Galtung, 1997).

Galtung propone tres elementos esenciales para comprender el conflicto y poder intervenir en él: actitudes/presunciones (aspecto motivacional), comportamiento (aspecto objetivo) y contradicción (aspecto subjetivo); los reúne conceptualmente en el denominado *triángulo del conflicto*. Las actitudes tienen que ver con el modo en que piensan y sienten las partes implicadas en un conflicto; cuando se examinan las actitudes se examina la visión que se tiene de la otra parte y las metas de ambas partes. El comportamiento tiene que ver con la actuación de las partes en conflicto, se analiza si se han orientado hacia el interés común y en modo constructivo o si intentan causar al otro daño o dolor. La contradicción tiene que ver con los elementos o temas reales que causan el conflicto; es un aspecto que requiere de un abordaje cuidadoso, pues estos elementos muchas veces están ocultos o tiene que ver con aspectos diferentes (Calderón, 2009).

Por otra parte, en su análisis de la ciudad colombiana, Uribe (2011) plantea que la implementación de la sociedad, partiendo de la racionalidad capitalista ha promovido en el ciudadano la idea de que la ciudad es un espacio extraño o ajeno en el que no encuentra tanto lugares o escenarios para el libre mercado como los encuentra para el consumo; estos factores influyen en que el ciudadano intérprete a la urbe como una *zona agreste*, en la cual las personas tienden a resguardarse y aislarse como único modo eficiente de tratar con el peligro percibido de estar en la calle. Este temor, además de fomentar el mencionado aislamiento, también predispone al ciudadano a percibir a los otros habitantes de la ciudad como potencialmente peligrosos, factor que puede desencadenar interacciones agresivas o conflictivas. En este punto, resulta inevitable recordar aquella la frase que usualmente los familiares o allegados a personas que mueren violentamente, tanto en Colombia como en otros países, emplean para referirse a la extrañeza que les genera lo sucedido: “Él era bueno, no se metía con nadie” (Diario el Tiempo, 2016); parece entonces que aquello que permite sobrevivir es el aislamiento, el tratar de hacer la vida sin tocar la de otros para evitar ser dañado.

Otro factor importante para comprender el conflicto en ámbitos urbanos es el denominado miedo percibido, que puede ser creado o fomentado por el modo en el cual los medios de comunicación tratan con información de seguridad o violencia social (Tortosa, 2003). Al fin y al cabo, los medios de comunicación suelen seguir una línea editorial afín a la ideología de sus fundadores o a poderes económicos o políticos dominantes. Durante la invasión a Irak por parte del gobierno de Estados Unidos, se conocieron las instrucciones detalladas que desde los altos órganos gubernamentales se proporcionaban a las estaciones de radio y televisión, advirtiéndoles aquellas cosas sobre las que podían hablar, como referirse apropiadamente a ellas y cuáles no debían mencionarse. Los medios de comunicación pueden crear una determinada realidad dependiendo de la forma de enmarcar una noticia, el tipo de imágenes que se transmite y el discurso utilizado. Este puede ser otro factor que contribuya a ese miedo o riesgo percibido de ese mundo exterior y de los otros que viven en él (Tortosa, 2003).

Teniendo en cuenta los autores considerados, se puede afirmar que el conflicto es inherente a la vida humana y que para entenderlo son indispensables tanto factores macroestructurales (ideológicos) como microestructurales (la excesiva exaltación del yo, la proyección de aquello indeseable de sí mismo en otros, prácticas económicas). Desde la perspectiva sociológica, el conflicto social se ha comprendido desde factores principalmente económicos, siendo la fuente principal del conflicto la discrepancia en términos del acceso a recursos entre las personas.

Se evidencia que el conflicto ha progresado desde concepciones peyorativas (de rechazo o esfuerzos por comprender los factores y efectos negativos) hacia concepciones positivas y proactivas (comprender las ventajas que puede implicar y encontrar en conjunto cursos de acción). Se podría afirmar que, el conflicto ha trascendido de visiones lineales a visiones pluridimensionales, complejas, que insisten en que la causa del conflicto no es una sola y que es necesario centrar la atención en los diversos elementos implicados en él, para realizar un abordaje apropiado y pertinente del mismo.

### 5. El conflicto desde la perspectiva jurídica

En el ámbito del derecho el conflicto suele entenderse desde la perspectiva del conflicto de intereses, que surge cuando una persona siente una necesidad que no puede satisfacer a plenitud. Estos conflictos suelen separarse en aquellos de naturaleza interna y los de naturaleza externa.

El conflicto interno puede ser resuelto por el individuo cuando la consideración de sus necesidades y de las alternativas de solución que puede proveerse a sí mismo, lo llevan a optar por sacrificar una necesidad menor para satisfacer apropiadamente una necesidad mayor.

El conflicto externo se basa en la existencia de intereses discrepantes de dos o más personas, esta diferencia puede surgir en muy diversos ámbitos y puede surgir como fruto de una acción o de una omisión.

El conflicto no tiene siempre una relevancia jurídica, que exista o no depende de si las normas que no se han respetado son de naturaleza moral o social, en cuyo caso no habría interés jurídico; o si son de naturaleza legal o jurídica, en cuyo caso hay interés jurídico. Aquellos conflictos de interés jurídico usualmente necesitan ser regulados por un tercero para evitar que la situación pueda empeorar o se llegue a alterar el orden público, a esto es lo que se conoce como litigio (Duymovich, 2007).

En la perspectiva tradicional de Derecho, desde el paradigma de justicia retributiva, la intervención del sistema estaba centrada en la pena, en el castigo a los infractores y en enviar mediante este procedimiento un mensaje tanto a los infractores potenciales como a la sociedad en su conjunto. No obstante, el factor común de este proceso es que al estar centrado en el infractor, la víctima era prácticamente ignorada o desconocida durante la mayor parte del proceso; solo se volvía a entablar una relación con la víctima en el momento de realizar la reparación civil (Duymovich, 2007).



En la actualidad, el sistema judicial de diversos países, entre ellos Colombia, ha venido dando muestras de una creciente incapacidad para la apropiada resolución de los conflictos de intereses; lo anterior quizá en parte, por la dificultad de los ciudadanos en conflicto para diferenciar de forma adecuada lo que es un conflicto con relevancia jurídica y lo que no; circunstancia que ha favorecido la sobrecarga del sistema judicial con procesos que podrían resolverse en mejores modos por otros medios, lo cual deriva en un sistema judicial que gestiona procesos lentos, costosos y en los que las partes tienden a quedar en estado de insatisfacción.

Esta circunstancia ha dado paso a un nuevo paradigma en Derecho denominado Justicia Restaurativa. Si bien se considera novedoso para el derecho contemporáneo, Canet (2004) plantea que sus orígenes se remontan inclusive al siglo V a.C. en el mundo romano. Desde esta perspectiva, todas las partes que tienen interés en un determinado conflicto se juntan para resolverlo colectivamente y para tratar sus implicaciones de futuro (Duymovich, 2007); se busca una reparación integral para la víctima (más allá de lo económico) y se quiere brindar una oportunidad al imputado de restaurar el daño cometido, comprender sus consecuencias y comprometerse a no volver a cometer actos de tal índole en el futuro.

En síntesis, tomando en cuenta los elementos revisados de la perspectiva jurídica, las personas entran en conflicto cuando perciben que no pueden satisfacer una necesidad a plenitud. No todos los conflictos son objeto de interés jurídico, pero se evidencia una creciente dificultad ciudadana para resolver los conflictos, y esto ha influido en la sobrecarga del sistema judicial, urgiendo a la exploración de nuevas alternativas de resolución de conflictos que sean ágiles, eficaces y justas con ambas partes.

## 6. Orígenes en la Psicología

A finales de la Segunda Guerra Mundial, diversos países centraron su atención y recursos en mecanismos que impidieran que la humanidad se viera envuelta nuevamente en un conflicto de las dimensiones e impacto que había ocurrido. Dos psicólogos que fueron de gran importancia en el nacimiento del movimiento llamado “psicología de la paz” fueron: Arthur Gladstone y Herbert Kelman, investigadores de la Universidad de Michigan que comenzaron a plantear cómo la psicología podía ayudar en la comprensión de los procesos de guerra y paz.

Gladstone (1959) en su artículo *The conception of the enemy*, planteó que cuando existe una tensión entre dos, ya sean personas o países cada uno de los lados cree al otro capaz de agresión y conquista, de gran brutalidad (incluso si es simplemente potencial) que no le hace merecedor de consideración por el hecho de que tales atribuciones lo muestran como *menos que humano*. Cuando hablamos del conflicto entre países, sostener esta concepción del enemigo se vuelve un deber moral ciudadano, cualquiera que profese lo contrario puede ser denunciado o atacado por sus conciudadanos. Esto suele conducir a que cada bando se prepare para el combate y considere aquellas acciones que antes fuesen inmorales o crueles como válidas si se usan en contra del enemigo, de ese enemigo que ahora es *menos que humano*, considerándolas inmorales y



monstruosas, por otra parte, cuando el individuo las use en su contra. Toda esta preparación eventualmente llevará a la guerra y de parte de cada bando existirá la disculpa de que “el otro la hizo inevitable”.

No obstante, inclusive un conflicto entre países suele comenzar como un conflicto microestructural, es decir, entre personas. La proyección que marca el inicio del conflicto no ocurre en todos los casos, para Gladstone (1959), ésta sucede si los sentimientos experimentados por la persona le resultan inaceptables, si en su historia de aprendizaje proyectar ha sido una forma de resolver la tensión emocional y si encuentra un “chivo expiatorio” apropiado, alguien por quien ya antes se hayan tenido sentimientos negativos, lo que hace a la proyección más aceptable y creíble, justificada, para quien proyecta. Así, cuando se logra la proyección, se piensa que uno es inmaculado o bueno, mientras que al otro no solo se le atribuye un rasgo negativo sino que se plantea como una característica central o definitoria de su personalidad.

Laca (2006) plantea que la psicología del conflicto -que tuvo un inicio reciente-, se centra en estudiar la forma en la que son subjetivamente percibidas las diferencias de intereses. Son estas percepciones subjetivas las que permitirán la formulación del “esquema de conflicto” desde el cual una persona realizará su toma de decisiones.

Según Laca (2006), el conflicto puede entenderse desde una perspectiva cognitiva como la interacción entre dos o más personas que, a lo largo del tiempo, van eligiendo una estrategia de afrontamiento, tomando en cuenta tanto el interés por los resultados personales o propios, así como el interés por los resultados que otras partes puedan obtener. Se indica que las decisiones en términos del afrontamiento pueden cambiar tomando en cuenta la atribución de intenciones y la valoración que la persona hace del comportamiento de los otros con quienes interactúa.

Desde esta perspectiva, resulta relevante identificar en la persona que enfrenta el conflicto factores como su teoría atribucional sobre la conducta del otro, la percepción de intencionalidad de la conducta del otro (Monroe, Reeder y James, 2015), sus estilos de afrontamiento, entre otros. Se sugiere que el mejor modo de preparar a las personas para enfrentar constructivamente tiene que ver con inculcar actitudes positivas ante el conflicto desde los primeros años de la vida escolar, como plantear que el conflicto no es algo malo o negativo en sí mismo, y ensayando modos de resolución no violenta de estos cuando se presenten.

En una sociedad progresivamente más individualista, se hace más relevante que cada persona cuente con recursos sólidos y diversos para hacer frente al conflicto en modo constructivo (Laca, 2006). Cuando parece imperar con mayor fuerza el individualismo, más deben prepararse las personas para el encuentro con el otro.

### **Psicología social y conflicto**

Por lo general, las personas quieren entender las relaciones causa-efecto del mundo en el que se encuentran, es decir, entender cómo ocurrió un suceso, pero

eso no basta, además se quiere comprender por qué ocurrió el suceso de ese modo, o qué llevó a una persona a actuar de determinada forma. A este proceso se le llama teoría de atribución y fue descrito inicialmente por Rotter en 1960 (Baron y Byrne, 2005).

Se suele usar la información obtenida de los comportamientos de las personas para inferir rasgos estables en ellas como lo propusieron Jones y Davis (1965). Las diversas inferencias a las que puede llegarse dependen de la información a la que se dé mayor importancia, por esta razón se les suele llamar sesgos. El sesgo puede permitir conclusiones más rápidas sobre las situaciones sociales, pero como implica que la persona se centre sobre un tipo de información particular, implica también que la persona no centre su atención en otros aspectos u omita de plano cierta información que podría ser importante.

El sesgo de correspondencia nos puede llevar a pensar que las acciones de otro son correspondientes a sus disposiciones, dejando de lado el hecho de que una persona puede actuar por diversos tipos de causas en el contexto. Por ejemplo, una persona que al conducir un auto hace un cambio de carril hacia aquel en donde uno se encuentra, sin considerar apropiadamente la distancia u otras condiciones, puede ser juzgada por ese único acto como una persona *desconsiderada*. Esta idea que una persona se hace del actuar de otra puede conducir a un proceso de rotulado, que implica que los juicios acerca del comportamiento futuro de esa persona estarán influidos por la conclusión que se obtuvo de la situación.

Otro sesgo que favorece una comprensión más benigna de las propias acciones es el que se ha denominado actor-observador, en el cual consideramos que la conducta de los demás está causada por factores internos, mientras que la propia está principalmente influida por factores contextuales. Si alguien se enfada en público, el observador tiende a pensar que esto sucede porque es una persona irascible, sin embargo, si es el observador quien se enfada, en lugar de considerarse una persona irascible justificará su reacción en elementos del contexto que la propician (e.g. el abuso y la desconsideración por parte de alguien, la demora en un proceso, la falta de orden en una situación, etc.).

Finalmente, el sesgo de autobeneficio implica atribuir a los resultados positivos de la propia conducta causas internas, mientras que a los resultados negativos se atribuyen causas externas, esto puede influir en el hecho de juzgar en modo hostil o negativo a otros, en tanto se les considere factores externos que pudieron influir en el resultado negativo de la situación. Monroe et al. (2015), han propuesto que los seres humanos cuentan con una especie de “dispositivo de intencionalidad”, que les hace evaluar la conducta de otros constantemente. Estos autores afirman que las conclusiones que extrae el observador dependen principalmente de si la conducta de aquel que es observado es concreta (una acción muy definida como sacar algo de un cajón) o de sus efectos de tipo abstracto (las razones para sacar el objeto de un cajón; e.g. compartirlo, presumirlo, entre otras).

Las personas realizan por lo general, lo que se conoce como categorización social, proceso en el que construyen la dicotomía nosotros-ellos. Las personas

suelen categorizar a las personas como aquellas que pertenecen a su propio grupo (endogrupo) o aquellas que pertenecen a otro grupo (exogrupo); aquellas personas que se encuentran en el endogrupo son más parecidas a la persona y son vistas en un modo más favorable, mientras que las personas pertenecientes al exogrupo suelen ser vistas como personas indeseables y se conciben como más homogéneas en torno a rasgos negativos. En esta dicotomía, como anticipaba Gladstone (1959), sentimientos negativos o cosas que no nos gustan de nosotros pueden ser proyectadas, adjudicadas a otros, pero para que esto ocurra tenemos que pensar que somos buenos y hemos actuado apropiadamente. La categorización social favorece la aparición de los prejuicios.

Esta tendencia es tan marcada que incluso cuando una persona reconstruye su historia, tiende a recordarse como una *persona buena* que ha actuado correctamente (aunque muchas veces no haya sido de este modo); esto parece suceder como una forma de mantener la coherencia lógica entre las creencias de la persona y el mundo en que se encuentra, permite que la persona piense que es buena y que su actuar en el mundo está justificado.

El prejuicio, que es básicamente una actitud negativa hacia integrantes de algún grupo social que se basa en el hecho de pertenecer a aquel grupo, resulta de gran importancia para descifrar los conflictos. El prejuicio permite que aparezcan los estereotipos en la idea de que existen características o rasgos comunes a los miembros de un grupo determinado. El prejuicio tiende a permanecer porque parece ser de utilidad para que una persona muestre sentimientos de estima personal, desarrollada al poderse comparar con un “grupo indeseable o peor” y sentir que se encuentra en un grupo “favorable o mejor”.

Paletz, Miron-Spektor y Lin (2014), consideran como otro factor importante el conflicto en la diversidad cultural, en especial en un mundo globalizado en el que cada vez tenemos mayores posibilidades de interacción con personas ajenas a nuestro contexto cultural de origen. Estos autores recomiendan tener en cuenta que el conflicto, tanto interpersonal como intergrupar, puede tener origen en los denominados significados culturales (una determinada conducta u expresión puede tener sentidos diametralmente opuestos al comparar sociedades o culturas), y se plantea que un ambiente multicultural, diseñado para favorecer la convivencia de aquellas personas que vienen de diferentes regiones o países, fomenta relaciones positivas de trabajo y favorece la creatividad.

En resumen, podría afirmarse que como seres humanos en necesidad de dar sentido a nuestra experiencia, formulamos explicaciones sobre las situaciones que se denominan atribuciones. También formulamos sesgos, una especie de algoritmo que nos permite obtener conclusiones rápidas de una situación social, pero que nos puede conducir a errores de juicio al privilegiar algunos elementos de la información sobre otros. El sesgo de autobeneficio conduce a la persona a juzgarse en modo más benévolo y cuando se pertenece a un grupo, se asume también que los integrantes del grupo son *más buenos o mejores* que personas que no pertenecen a él.

Una persona en una situación de conflicto, debería examinar con atención lo que piensa, tratando de discernir apropiadamente, considerando la información en

el modo más completo posible para contrarrestar o minimizar el impacto de los sesgos y prejuicios sobre su percepción de la situación.

## El conflicto y la psicología de las organizaciones

Con el desarrollo histórico y tecnológico de las sociedades, surge un fenómeno de posicionamiento de las organizaciones laborales/industriales como base en el sistema económico mundial. Esta forma de trabajo permitió la generación de dinámicas en las que emergen los conflictos de intereses entre individuos de todos los niveles de la organización, en diferentes aspectos como son las relaciones interpersonales, las relaciones entre grupos, las discusiones presupuestarias o las disputas por poder y autonomía organizacional (Munduate y Martínez, 1999).

Dicho esto podría verse al conflicto como algún tipo de desacuerdo, fricción, entre individuos o grupos, en donde las acciones o creencias de una de las partes no son aceptadas por la otra, generando un estado antagónico o de tensión (Tschannen-Moran, 2001).

En este escenario, entonces, el conflicto no solo se presenta por el acceso a un recurso particular, sino que empieza a surgir otros factores importantes como son las creencias, cuyas diferencias han propiciado una buena parte de los enfrentamientos entre grupos humanos a lo largo de la historia.

Esta definición permite entonces especificar 4 formas básicas de conflicto que se presentan entre individuos (Shahmohammadi, 2014):

En primer lugar aparecen los conflictos interpersonales, los cuales se presentan entre dos personas debido a diferencias particulares en torno a un punto de interés común.

En escenarios grupales, los conflictos se presentan de dos formas importantes. Por un lado se encuentran los intragrupo, que ocurren entre los individuos de un grupo particular (familiar, laboral, lúdico, etc.); y en segundo los intergrupo, caracterizados por presentarse entre agrupaciones de personas perteneciente a algún tipo de organización.

Existe un cuarto tipo de conflicto de carácter individual denominado intrapersonal. Su característica más importante es que ocurre en la dimensión psicológica de un individuo e involucra pensamientos, valores, principios y emociones.

De acuerdo con Shahmohammadi (2014), estos conflictos suelen presentarse por causa de dos grandes tipos de factores. En primer lugar se encuentran los personales, en los cuales se encuentran:

- **Diferencias en habilidades individuales:** ocurre cuando dos individuos deben realizar un trabajo cooperativo y existe una asimetría significativa entre sus habilidades prácticas. Es muy común en situaciones laborales y educativas.
- **Personalidad:** suelen presentarse en situaciones en las cuales dos o más individuos realizan tareas cooperativas, y éstos presentan temperamentos hasta cierto punto incompatibles que no permiten una adecuada cohesión.

- **Percepciones:** se centran en la diferencia de expectativas sobre la realización de una tarea por parte de dos o más individuos. Entre más disten las expectativas generadas por la percepción de la tarea, más probabilidad va a haber de que se presente un conflicto.
- **Diversidad:** existe una probabilidad muy alta de que se presente un conflicto en grupos más heterogéneos (edad, estrato social, nivel educativo, etc.), que entre grupos homogéneos, debido a los diferentes momentos del ciclo vital de cada individuo, experiencias, expectativas, etc.
- **Problemas personales:** individuos expuestos al estrés, producido por inconvenientes en diferentes áreas de sus vidas, suelen ser más propensos a responder de forma reactiva frente a una situación de conflicto, incrementando la probabilidad de que se presente con mayor intensidad.
- **Comunicación:** cuando la información no se transmite de manera apropiada entre dos o más individuos, tienden a entorpecerse procesos que derivarán en situaciones de conflicto.

En segundo lugar, se encuentran los factores mismos de las estructuras de las organizaciones que propician la presentación de conflictos:

- **Recursos comunes:** cuando existen recursos limitados en disputa, se suele generar un ambiente de competencia por los mismos.
- **Diferencias en metas:** diferencias en los objetivos que persiguen algunos individuos frente a los que persigue el grupo.
- **Interdependencia:** si un individuo requiere de insumos de otro para cumplir con alguna labor, y éste retrasa o dificulta su entrega, se genera un ambiente propicio para un conflicto.
- **Relaciones de autoridad:** es frecuente encontrar potenciales conflictos a causa de tensiones generadas en la interacción entre superiores y subordinados debido a la verticalidad de la relación.
- **Diferencias en estatus:** cuando un individuo posee una mayor cantidad de privilegios que otro, suele presentarse una situación que propicia la aparición de un conflicto.
- **Funciones no definidas:** si en una organización no existe claridad entre las funciones que desarrollan dos o más individuos, es posible que se presenten conflictos a causa del solapamiento de funciones.

La identificación de estos elementos permite entonces determinar en qué condiciones sería más probable que se presente una situación de conflicto al interior de una organización, permitiendo su prevención o utilizándola como estimulante y generadora de espacios de progreso, de liberación de tensiones, de fomento de la autocrítica y de promoción del cambio (Munduate y Martínez, 1999).

En la organización existen diversos factores que denotan las relaciones entre los individuos vinculados a ella. Por influencia de factores tanto personales como

institucionales, se presentan diversos tipos de conflicto en la organización: intrapersonales, interpersonales, intragrupo e intergrupo. Para atemperar el conflicto organizacional, parece fundamental trabajar con las percepciones de los integrantes de la organización, potenciando el desarrollo de sus habilidades y brindando mecanismos para el mejoramiento de la comunicación entre personas y grupos, así como para el manejo de dificultades personales. La organización deberá equilibrar, en la medida de sus posibilidades, los privilegios con los que cuentan los individuos y definir apropiadamente las funciones para minimizar tensiones por reprocesos.

## 7. Conclusiones

El conflicto es un fenómeno altamente complejo que se caracteriza por múltiples aproximaciones teóricas, lo cual enriquece su abordaje al diversificar las metodologías y los supuestos que subyacen su estudio.

Desde la biología se toma a la agresión como un rasgo que ha contribuido a la supervivencia por el hecho de aumentar la competencia reproductiva, la cooperación ha tenido un papel central en el caso particular de los seres humanos, pues ha sido gracias a ésta que la especie ha logrado superar diversas amenazas graves para su subsistencia. Resulta claro que es necesario incluir los aportes que realiza la teoría de juegos al estudio del conflicto, ya que permite comprender mejor la forma de actuar de cada una de las partes en un determinado conflicto, al considerar el posible actuar, las acciones y las expectativas de la contraparte.

Las ciencias humanas se centran en el papel que juegan las macroestructuras sociales (religión, economía, política, etc.) como elementos determinantes en la conformación de los sistemas de valores de cada sociedad, y éstos a su vez, como elementos que dictan las pautas de comportamiento que siguen los sujetos para aproximarse a su realidad. Es así como encontramos que algunos pueblos históricamente han desarrollado estrategias más guerreras o diplomáticas, para hacerle frente a situaciones de intereses encontrados con otras agrupaciones.

La existencia de estos elementos representa una serie de implicaciones importantes en los procesos encaminados a su investigación, ya que algunas posturas como las sociológicas excluyen en su indagación los componentes biológicos de los individuos involucrados en el fenómeno, y viceversa, lo cual podría considerarse como una visión algo limitada del fenómeno.

Ante dicha situación se hace necesario plantear una aproximación integradora que sin caer en imprecisiones conceptuales permita dar una explicación más profunda al conflicto, considerando las características propias de cada individuo, su interacción y las dinámicas con otros en el establecimiento de un grupo, y las dinámicas entre agrupaciones con intereses distintos entre sí.

Como alternativa se presenta entonces una propuesta desde la psicología, la cual enfatiza aspectos sociales de alta relevancia sin excluir otros elementos ya mencionados. Esta visión se ha especializado y concentrado en diversos escenarios, generando propuestas mucho más específicas en entornos



organizacionales o jurídicos, encaminadas a responder sus particularidades con todo el marco gnoseológico y epistemológico de la disciplina.

Estos aspectos se hacen evidentes al abordar el conflicto como un fenómeno con características determinantes en niveles tanto microestructurales centrados en las dinámicas de confrontación y resolución entre individuos, como macroestructurales que involucran a grandes poblaciones y factores económicos, políticos, entre otros, cuyas consecuencias pueden ser incluso catastróficas, incluyendo confrontaciones directas entre grupos como guerras. Abordajes de tipo transdisciplinario, como el propuesto por Galtung desde la teoría de conflictos, resulta propicio para articular estos diversos puntos de vista, mejorando la comprensión global del fenómeno, rompiendo con la linealidad clásicamente atribuida al conflicto y deja ver un fenómeno plurideterminado y complejo, facilitando una orientación creativa y permitiendo perfeccionar alternativas de solución al mismo.

## 8. Conflicto de intereses

Los autores de este artículo declaran no tener ningún tipo de conflicto de intereses sobre el trabajo presentado.

## Referencias

- Accinelli, E. (s.f.). La teoría de juegos evolutivos, naturaleza y racionalidad. Cátedra Bolívar. *Temas de Teoría Económica y su Método* 15. Recuperado de <http://www.usc.es/economet/aeede/pdf/aeede117.pdf>
- Aureli, F. & De Waal, F. (2000). *Natural Conflict Resolution*. Berkeley: University of California Press.
- Álvarez, S. y Rettberg, A. (2008). Cuantificando los efectos económicos del conflicto: Una exploración de los costos del conflicto armado colombiano. *Colombia Internacional*, (67), 14-37.
- Ávila, F. y Bianchi, A. (2015). *Guía de Economía comportamental e experimental*. São Paulo: EconomiaComportamental.org.
- Baron, R. y Byrne, D. (2005). *Psicología Social*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Biología. (s.f.). Ecología de las comunidades. Recuperado de <http://www.biologia.edu.ar/ecologia/ECOLOGIA%20DE%20LAS%20COMUNIDADES.htm>
- Boia, L. (1995). *Entre el ángel y la bestia*. Santiago de Chile: Andrés Bello.
- Brauer, J. y Dunne, J. (2010). Macroeconomía y violencia. *Revista de Economía del Rosario*, 13(1), 1-39.
- Calderón, P. (2009) Teoría de Conflictos de Johan Galtung. *Revista Paz y Conflictos*, (2), 60-81.
- Canet, J. (2014). Alternativas a la judicialización de los conflictos de Roma hasta la actualidad. *Revista de derecho UNED*, (14), 133-160.
- Carrasco, M. y González, M. (2006). Aspectos Conceptuales de la Agresión: Definición y Modelos Explicativos. *Acción Psicológica*, 4(2), 7-38.

- Chaux, E. (2002). Buscando pistas para prevenir la violencia urbana en Colombia: Conflictos y agresión entre niños(as) y adolescentes de Bogotá. *Revista de estudios sociales*, (12), 43-53.
- Clavijo, A. (1997). El estudio de la elección en condiciones de incertidumbre. *Suma psicológica*, 4(1), 57-77.
- DeCatanzaro, D. (1999). *Motivation and emotion: Evolutionary, Psychological, Developmental and Social perspectives*. Upper Sadler River: Prentice Hall.
- De Haro-Honrubia, A. (2012). Antropología del conflicto: Reflexiones sobre el nuevo orden global. *Convergencia: Revista de Ciencias Sociales*, 19(60), 177-204.
- Diario El tiempo. (2016). Hombre de 45 años de edad asesinado en La Ceiba. Recuperado de <http://www.tiempo.hn/la-ceiba-matan-ciudadano-frente-a-gasolinera/>
- Diltz, A. (2012). Revisiting Johan Galtung concept of structural violence. *New Political Science*, 34(2), 191-194.
- Duymovich, I. (2007). *La reparación integral como mejor alternativa de satisfacción a la víctima: experiencias de la justicia restauradora en casos de delincuencia juvenil y violaciones a los derechos humanos*. (Trabajo de Grado). Instituto de Ciencia Procesal Penal, Lima, Perú.
- Ember, C., Ember, M. y Peregrine, P. (2010). *Antropología* (10ma. ed.). España: Pearson.
- Ferguson, T. (s.f.). *Game Theory*. Los Angeles: University of California, Department of Mathematics.
- Forgas, J., Kruglanski, A. & Williams, K. (2011). *The psychology of social conflict and aggression*. New York: Psychology Press.
- Galtung, J. (1997). Peace education is only meaningful if it leads to action. *UNESCO Courier*, 50(1), 4.
- Gladstone, A. (1959). *The conception of the enemy*. Recuperado de <http://www.policyscience.net/ws/gladstone.pdf>
- Harris, M. (1989). *Nuestra especie*. Madrid: Alianza.
- Jaisson, P. (2000). *La hormiga y el sociobiólogo*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Jones, E. & Davis, K. (1965). From Acts To Dispositions The Attribution Process In Person Perception. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 219-266.
- Kottak, P. (2006). *Antropología cultural* (11ma. ed.). México: McGraw-Hill.
- Laca, F. (2006) Paz, cultura y psicología del conflicto. *Estudios Sobre las Culturas Contemporáneas*, 12(24), 55-70.
- Lasch, C. (1991). *La cultura del narcisismo*. Chile: Andrés Bello.
- Lenzi, A. (2013). Advertising secrecy, creating power in ancient mesopotamia: how scholars used secrecy in scribal education to bolster and perpetuate their social prestige and power. *Antiguo Oriente*, 11, 13-42.
- Macionis, J. y Plummer, K. (2007). *Sociología* (3ra. ed.). España: Pearson.

- Maier, R. (1998). *Comparative Animal Behavior: An Evolutionary and Ecological Approach*. MA: Allyn and Bacon.
- Monroe, A., Reeder, G. & James, L. (2015). Perceptions of Intentionality for Goal Related Action: Behavioral Description Matters. *PLoS ONE*, 10(3), e0119841.
- Moyer, K. (1968). Kinds of aggression and their physiological basis. *Communications in Behavioral Biology*, 2, 68-87.
- Munduate, L. y Martínez, J. (1999). *Conflicto y Negociación*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Nebel, S., Schneider, S. & Rey, G. (2016). From duels to classroom competition: Social competition and learning in educational videogames within different group sizes. *Computers in Human Behavior*, 55, 384-398.
- Paletz, S., Miron-Spektor, E. & Lin, C. (2014). A cultural lens on interpersonal conflict and creativity in multicultural environments. *Psychology of Aesthetics, Creativity, and the Arts*, 8(2), 237-252.
- Real Academia Española (RAE). (2014). *Diccionario de la lengua española (23ª. ed.)*. Madrid, España: RAE.
- Ricciardi, M. (2009). Is The Revolution Over? A History of the Concept and its Political Valoration. *Espiral*, 15(44), 9-29.
- Sahlins, M. (1972). *Stone Age economics*. Chicago: Aldine.
- Shahmohammadi, N. (2014). Conflict Management Among Secondary school Students. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 159, 630-635.
- Schwartz, B. (2004). *The Paradox of Choice. Why more is less*. NYC: Harper Perennial.
- Torres, C. (s.f.). Aspectos psicológicos de la economía. Recuperado de <http://colombiainforma.info/images/documentos/ASPECTOS%20PSICOLGICOS%20DE%20LA%20ECONOMA.pdf>
- Tschannen-Moran, M. (2001). The effects of a state-wide conflict management initiative in schools. *American Secondary Education*, 29(3), 2-32.
- Tortosa, J. (2003). Los medios y la guerra. *Revista de Estudios Sociales*, 16, 57-69.
- Uribe, H. (2011). La ciudad colombiana: Inseguridad, incertidumbres y miedos. *Revista Geográfica*, 150, 97-112.
- Weber, M. (1949). *Methodology of social sciences*. Illinois: Free Press.
- Yaffe, L. (2011). Armed conflict in Colombia: analyzing the economic, social, and institutional causes of violent opposition. *Revista CS.*, 8, 187-208.