

## **HACIA UNA DEFINICIÓN DEL CONFLICTO DESDE LAS ADR**

**Juan Pablo Isaza Gutierrez<sup>1</sup>**

### **INTRODUCCIÓN**

Después en la segunda mitad del siglo XX, los académicos comenzaron a considerar el conflicto como tema objeto de investigación por sí mismo, pero existía muy poca comunicación entre las diferentes disciplinas relevantes. Los matemáticos y economistas tendían a entender el conflicto a través de la teoría de los juegos y la teoría de la utilidad. Los especialistas en ciencia política usaban el lente de poder, mientras que los sociólogos utilizaban las nociones de grupo y estructura organizacional. Los psicólogos se basaban en la teoría de la toma de decisiones y en la cognición, mientras que los académicos de las relaciones internacionales organizaban sus conocimientos del conflicto alrededor del concepto estado, este énfasis ha tenido una repercusión práctica muy importante puesto que ha ayudado a que surja una disciplina de estudio del conflicto y la negociación genuinamente interdisciplinar, a partir de este momento, los profesionales de distinta formación, pueden reunirse para discutir sus puntos de vista sobre problemas y procesos comunes. La concepción de que los conflictos son similares, permite el establecimiento de un lenguaje común para describir los distintos conceptos, que ese momento sólo eran comprendidos, principalmente, dentro de cada una de las disciplinas.

---

<sup>1</sup> Juan Pablo Isaza Gutierrez, Doctor en Derecho con especialidad en Filosofía del Derecho de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Castilla-La Mancha (España); Especialista en Argumentación Jurídica de la Universidad de Alicante (España); Especialista en Constitucionalismo y Garantismo de la Universidad de Castilla-La Mancha (España). Profesor e Investigador del Departamento de Derecho de la Universidad del Norte (Colombia). Líder de la línea de Investigación “Cultura de Paz, Conflicto y Negociación” del grupo de investigación en Derecho y Ciencia Política de la Universidad del Norte. E-mail: jisaza@uninorte.edu.co

## CONCEPTO DE CONFLICTO

Uno de los primeros hallazgos que puede hacer quien se introduzca en el estudio metódico de los conflictos es su complejidad. Los conflictos tienen en su haber el concurso de muchos aspectos que hacen difícil su análisis, comprensión y abordaje. Es por ello que los desarrollos en esta materia han sido disímiles y han tomado rutas muy diferentes. Pero podríamos tomar dos grandes visiones que serían claramente opuestas entre sí. Una primera sostenida por Mack y Snyder en 1974, quienes defienden una categoría conceptual relativamente reducida para analizar el conflicto y que es preciso distinguir de otras categorías del mismo nivel conceptual. Conceptos como: *competición, interés antagonista, incomprensiones, agresividad, hostilidad y sentimientos hostiles, deseo de oposición, divisiones sociales, metas lógicamente irreconciliables, tensiones o rivalidad*, deben ser debidamente diferenciadas del conflicto.

Los estados objetivos y subjetivos, las actitudes y conductas pueden estar entre las fuentes subyacentes del conflicto pero no son el conflicto mismo. Un conflicto social presenta, en cambio, las siguientes características para estos autores: Existen al menos dos partes analíticamente diferentes con un mínimo de contacto y visibilidad que; tienen valores mutuamente incompatibles u opuestos, basados en la escasez de recursos o posiciones (estatus), que dan lugar a; conductas destructoras, injuriosas, de control, etc., de la otra parte, en una relación interactiva en que sólo se puede ganar a costa del otro en base a; acciones mutuamente opuestas o neutralizadoras junto con; intentos de adquirir o ejercer el poder sobre el oponente.

La segunda visión es la sostenida por Dahrendorf en 1979, donde plantea que no es necesario distinguir entre conflicto y tensiones, conflicto y disputas, conflicto y competición, etc. Por lo que según Dahrendorf:

*“yo estoy utilizando el término conflicto en el estudio de las contiendas, competiciones, disputas y tensiones al igual que en el estudio de los choques manifiestos entre las clases sociales. Todas las relaciones entre estamentos de individuos que implican una diferencia incompatible de objetivos (...)*

*son, en este sentido, relaciones de conflicto social. (...) El conflicto puede asumir la forma de una guerra civil, de un debate parlamentario, de una huelga o de una negociación bien regulada". (1979, p. 16.)*

Por consiguiente, Dahrendorf introduce dentro del concepto de conflicto, todo tipo de interacción antagonista y la situación por él denominada «conflicto latente». Esta formulación conceptual plantea la cuestión de si una situación de antagonismo psicológico debe considerarse o no conflicto si no va acompañado del correspondiente comportamiento manifiesto. A lo que Lewis Coser expone que la distinción entre conflicto y sentimientos hostiles es esencial, *“las actitudes hostiles son predisposiciones para empeñarse en la conducta conflictiva, el conflicto, por el contrario, es siempre una transacción... Tales predisposiciones no dan lugar necesariamente al conflicto”*. (Coser, L. 1961).

De esta manera, L. Coser<sup>2</sup>, al igual que Mack y Snyder, defiende que el conflicto tiene tan sólo una vertiente manifiesta o conductual, no reconociendo el carácter de conflicto cuando no tiene un objeto real perseguido abiertamente en la lucha. La postura opuesta cuenta también con sus defensores (Dahrendorf, 1979; Boulding, 1962, etc.), para quienes el conflicto puede ser manifiesto pero es tan real como aquél. Esta polémica aparece como estrictamente terminológica cuando, en realidad, tiene un trasfondo de gran interés teórico y práctico, al igual que metodológico, pues delimita qué tipos y formas de conducta deben ser incluidas bajo el término «conflicto» y ejerce *“un impacto considerable sobre la teoría ya que cambia automáticamente la base empírica relevante, y con ello el ámbito de las proposiciones válidas empíricamente que se pueden establecer acerca del fenómeno del conflicto”*. (Fink, C. 1968, pp. 412-480).

---

<sup>2</sup> Coser (1961) sostiene que el conflicto es instintivo para los seres humanos, por lo que se encuentra presente en toda sociedad humana. Como ejemplos nos presenta el conflicto de la guerra, pero también existe el conflicto que encontramos en nuestra vida cotidiana y las relaciones sociales. Coser afirma que el conflicto es diferente para los seres humanos que para otras especies animales, en que nuestros conflictos pueden ser de objetivos relacionados. Generalmente es algo que estamos tratando de lograr a través del conflicto, y hay diferentes maneras posibles de alcanzar nuestro objetivo. La existencia de la posibilidad de diferentes caminos abre oportunidades para la negociación y diferentes tipos y niveles de conflicto. Ya que Coser ve el conflicto como una parte normal y funcional de la vida humana, puede hablar de su variación, de formas que otros no, tales como el nivel de violencia y sus consecuencias funcionales.

La discusión acerca de lo que es o no es conflicto se ha centrado en el binomio conflicto-competencia. Para Mack y Snyder, lógicamente, son términos que designan conceptos distintos, en tanto que para Dahrendorf son dos términos que se refieren a la misma e idéntica realidad conceptual. Se han argumentado con profusión razones a favor de una y otra postura adquiriendo especial interés la que se refiere a la existencia o no de reglas de interacción. Las reglas serían el deseable criterio divisorio de hasta dónde llega la competición y donde empieza el conflicto.

Para March y Simon (1961), el conflicto surgiría, cuando se prescindiera del uso de las reglas institucionalizadas y dejaría de existir cuando se retornara a ellas, ya que los patrones psicológicos subyacentes son diferentes y, consecuentemente, diferentes también los dos conceptos. A lo que Dahrendorf<sup>3</sup>, responde manteniendo la identidad de los mismos procesos psicológicos básicos: *“la guerra civil, la huelga, la negociación están motivadas esencialmente por un mismo tipo de relación social y son, por consiguiente, diferentes manifestaciones de una misma fuerza”* (Dahrendorf, R. 1979). Algo paradójico se presenta cuando descubrimos que esta contradicción conceptual no ha sido seguida estrictamente por los investigadores del conflicto, ya que no resulta tan difícil encontrar trabajos en los que se defienden una de las posturas antes enunciadas aunque luego tiene en cuenta apartes de la otra. Esta gran diversidad de definiciones y criterios definicionales de conflicto ha sido subrayada por Pondy (1969, pp. 296-320), al clasificarlas en los cuatro grupos siguientes según el aspecto en el que se fundamentan:

#### I. Las condiciones previas que dan lugar al conflicto manifiesto.

---

<sup>3</sup> Dahrendorf sostiene que todo orden social subyacen las asociaciones imperativamente coordinadas (ICA, su sigla en inglés). ICAs son grupos organizacionales basados en las relaciones de poder diferencial. Estos ICAs configuran intereses de poder latente entre quienes tienen y quienes no lo tienen. Estos intereses tienden a convertirse en manifiestos, cuando un grupo reúne a los técnicos, políticos y las condiciones sociales de la organización del grupo. El conflicto generado entre los grupos de interés varía en función de la intensidad y la violencia. La intensidad de los conflictos es una función negativa de organización del grupo y la movilidad social y una función positiva de asociación entre los escasos recursos dentro de una sociedad. Entre los conflictos más intensos, las más profundas son los cambios estructurales. La violencia del conflicto es una función negativa de las condiciones de organización del grupo y ya que existen formas legítimas de resolver el conflicto y una función positiva de privación relativa. La más violenta es el conflicto, se produce el cambio estructural más rápido. El cambio social implica cambios en el personal de ICAs. El personal nuevo impone su propia jerarquía de posiciones de Estado, funciones, normas y valores, que establece otra agrupación de ICAs e intereses de poder latente. (Dahrendorf, 1979)

- II. Los estados afectivos que caracterizan el ánimo de las partes.
- III. Las percepciones y estados cognitivos.
- IV. Los aspectos comportamentales que caracterizan la relación de conflicto.

Fink, en su artículo antes mencionado, formula una amplia definición del conflicto con la intención de integrar los distintos criterios utilizados hasta la época. Según él, el conflicto es *“toda situación social o proceso en que dos o más entidades sociales están relacionadas por, al menos, una forma de relación psicológica antagonista o, al menos, por una forma de interacción antagónica”*. (Fink. C. 1968)

Muy cerca a esta definición encontramos la de Thomas (1976), para quien el conflicto es un proceso interactivo que, como cualquier otro, incluye percepciones, emociones, conductas y resultados de las partes intervinientes. Por otra parte Schmidt y Kochan, difieren del anterior modo de ver el conflicto y para ellos el concepto de conflicto se refiere a:

*“la conducta que resulta de un proceso en que la mitad busca un incremento de su propio interés en su relación con los otros. Este incremento debe resultar de una acción determinada, no de una circunstancia fortuita... Las unidades no están en conflicto cuando no existe interferencia deliberada o si ellos han llegado a un acuerdo sobre su posición final pero acontecimientos fuera de control impiden u obstaculizan su consecución”*. (Schmidt, W. y Kochan, T. 1972, pp. 359-370).

Esta concepción del conflicto implica el bloqueo o la interferencia de las actividades del oponente, ya que de no ser así, Schmidt y Kochan hablarían de competición y no de conflicto. Esta reducción del conflicto al aspecto conductual permitió a Schmidt y Kochan distinguir entre una conducta conflictiva y una conducta potencial del conflicto, y este dependería del grado en que las partes comparten los recursos deseados, del grado de interdependencia y de la incompatibilidad percibida de las metas.

Según la formulación clásica de Max Weber, una relación social está en conflicto cuando un actor realiza su voluntad contra la resistencia de otra parte, o como lo refiere Stephen Robbins: *“Un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses”* (1994, p. 461). Para Lewis A. Coser el conflicto social es una lucha por los valores y por el estatus, por el poder y los recursos escasos, en el curso de la cual los oponentes desean neutralizar, dañar o eliminar a sus rivales. *“Un conflicto será social cuando trasciende lo individual y proceda de la propia estructura de la sociedad”*.

Para Touzard: *“el conflicto es una situación multidimensional que debiera ser estudiada como tal en una perspectiva multidisciplinaria. Esta es la única estrategia posible, en nuestra opinión, susceptible de permitir elaborar una verdadera teoría del conflicto”*. (1981, p. 75).

Por otra parte, Kurt Lewin concebía el conflicto desde la psicología, *“como un situación en la que fuerzas que se oponen de modo simultáneo entre sí y con igual intensidad, actúan sobre un mismo individuo”*. Así mismo pensó el conflicto *“cuando existe por un lado una tendencia a arriesgarse en un actividad y de otro una fuerza opuesta a esta actividad”*. (1988, p. 13).

Por lo que, Deutsch aclaró que *“el conflicto interno es una experiencia personal inevitable”*. (1973, p. 33). Pensaba que el conflicto ocurría cada vez que había una *incompatibilidad*. Y para Pruitt y Kim *“el conflicto significa una diferencia de intereses percibidos o una creencia que las partes es sus aspiraciones normales no pueden alcanzar simultáneamente su intereses”* (2004, p. 7). De este modo el conflicto se manifiesta de forma general en la interacción, siempre más allá del individuo.

De la misma manera Galtung (2003) distingue entre *disputa, dilema, contradicción y conflicto*. El primero lo define como un concepto relativo a dos personas o actores que persiguen el mismo objetivo que es escaso. El segundo se refiere a una persona o actor que persigue un objetivo *incompatible*. El tercero es la dialéctica que se da entre un objetivo deseado y la forma o sistema elegido para alcanzarlo. Por último, el conflicto se refiere a

las actitudes y asunciones personales, más la conducta y las *contradicciones*, en una tríada sólo abstraible teóricamente y que tiene un nivel latente y otro manifiesto.

Por otra parte, D. Tjosvold (1998), se refiere al conflicto como: *“intereses opuestos relativos a recursos escasos con objetivos divergentes y frustración”*. Según Eduardo Infante, al estudiar las definiciones de conflicto en el período 1933-96, encontró setenta y ocho (78) diferentes definiciones. Al aplicar el clúster análisis se obtuvo que, mayoritariamente, los autores lo conciben como un *“proceso-producto subjetivo-cognitivo que implica percepciones de metas incompatibles por parte de, al menos, dos individuos”* (Infante, 1998, pp. 485-493). A partir de sus hallazgos, Infante ofrece su propia definición. *“Un proceso cognitivo-emocional en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de resolver sus diferencias de poder”*. (p.493).

Según Freund (1995), *“el conflicto consiste en un enfrentamiento por choque intencionado, entre dos seres o grupos de la misma especie que manifiestan, los unos respecto a los otros, una intención hostil, en general a propósito de un derecho, y que para mantener, afirmar o restablecer el derecho, tratan de romper la resistencia del otro eventualmente por el recurso a la violencia, la que puede, llegado el caso, tender al aniquilamiento físico del otro”* (p. 58). Para Redorta (2007), la definición (dado los desacuerdos entre especialistas), debiera ubicarse fuera del ámbito de lo intrapsíquico y más en el marco de la interacción y con el poder como núcleo del conflicto, examinando el tema con visión de proceso.

## **TEORÍA GENERAL DEL CONFLICTO.**

Hasta la primera mitad del siglo XX, la cuestión de los conflictos en general, había sido estudiada desde dos perspectivas íntimamente relacionadas: la *polemología* y la *irenología*.

La *polemología* podría definirse como el estudio de la guerra o los procesos de violencia entre estados nacionales. Su ámbito de reflexión se instalaba fundamentalmente en los estudios de las relaciones internacionales y la historia de las guerras o de los estudios sobre estrategia militar. “*Polemos*”, es la palabra griega para designar el fenómeno de la guerra, de ahí polémica, como una guerra de palabras. La guerra ha sido analizada por Clausewitz, como un evento político, desarrollado por otros medios, de ahí su importancia política y su interacción con la ciencia política: la ideología, las luchas de poder, la economía y el desarrollo. La *polemología* antecede en su desarrollo a la *irenología* al haberse concentrado en el desarrollo de materiales teóricos en torno a: la historia de las guerras; las relaciones internacionales y los medios diplomáticos; los análisis de escaladas de conflictos; la *violentología*; y la estrategia, o arte de dirigir los ejércitos.

Por otro lado el tema de la guerra ha encontrado en la *irenología* su contraparte teórica y práctica. La *irenología* podría definirse como el estudio de la paz<sup>4</sup>. *Irene* también proviene del griego y quiere decir paz. Así mismo se ha preocupado por pensar la intervención de procesos bélicos como caminos para construir la paz.

De esta forma, *polemología* e *irenología* tienen desarrollos simultáneos importantes, de modo que los descubrimientos de una alimentan a la otra disciplina. Especialmente durante el siglo XX, los horrores de las guerras mundiales, el Holocausto, las guerras de descolonización y los conflictos étnicos en varios lugares del mundo fueron planteando problemas a los operadores de la paz:

- a. ¿Cuándo intervenir en un conflicto bélico?
- b. ¿Se debe hacer antes de la escalada o después de ella?
- c. ¿En términos de eficacia, cuándo es el mejor momento para ayudar a los contendientes a reducir la violencia y proponer un cese al fuego?
- d. ¿Cómo deben involucrarse las víctimas de la violencia en la construcción de la paz?

---

<sup>4</sup> Los estudios, construcción y consolidación de la paz han desarrollado sus propios esfuerzos teórico-prácticos para ayudar a las comunidades humanas a encontrar la paz en los momentos de conflicto, aun cuando estos hayan sido sangrientos. Ver “*Construyendo la Paz*”. MCDONALD, G. Universidad de Bradford Inglaterra. Departamento de Estudios de la Paz. En <http://www.airpower.au.af.mil/apjinternational/apjs/1998/3trimes98/mcdon.htm>



- e. ¿Quiénes deben promover y negociar la paz?
- f. ¿Cuáles son los roles a desarrollar en cada momento de las situaciones explosivas?

Todos estos asuntos no tienen sólo respuestas morales, sino estratégico-políticas que deben ser estudiadas antes de cualquier acción para la búsqueda la paz.

Después de la segunda mitad del siglo XX, los académicos comenzaron a considerar el conflicto como tema objeto de investigación por sí mismo, pero existía muy poca comunicación entre las diferentes disciplinas relevantes. Los matemáticos y economistas tendían a entender el conflicto a través de la teoría de los juegos y la teoría de la utilidad.

Los especialistas en ciencia política usaban el punto de vista del poder, mientras que los sociólogos utilizaban las nociones de grupo y estructura organizacional. Los psicólogos se basaban en la teoría de la toma de decisiones y en la cognición, mientras que los académicos de las relaciones internacionales organizaban sus conocimientos del conflicto alrededor del concepto *estado*.

Es a partir de la publicación de libros fundamentales en el desarrollo de nuestra disciplina, tales como: *The Strategy of Conflict* de Schelling (1960), *Conflict and Defense* de Boulding (1962), y *The Resolution of Conflict* de Morton Deutsch (1973), cuando se hace posible la consideración del conflicto como un proceso similar, independiente del contexto en el que nos encontremos. Uno de los esfuerzo más notable, de los últimos tiempos, es el protagonizado por el *Stanford Center on International Conflict and Negotiation* con la publicación del libro *Barriers to Conflict Resolution* (1995) en el que colaboran economistas como Arrow, Raiffa, Rubinstein, Sebenius y Wilson; especialistas de distintas ramas del derecho como Dunlop, Gilson y Mnookin; estudiosos de ciencias políticas como Elster, Orbell, Parson y Zeckhauser; teóricos de la toma de decisiones como Susskind; y psicólogos como Bazerman, Kahneman, Neale, Ross y Tversky.

Este énfasis ha tenido una repercusión práctica muy importante puesto que ha ayudado a que surja una disciplina de estudio del conflicto y la negociación genuinamente interdisciplinar. A partir de este momento, los profesionales de distinta formación, pueden

reunirse para discutir sus puntos de vista sobre problemas y procesos comunes. La concepción de que los conflictos son similares, permite el establecimiento de un lenguaje común para describir los distintos conceptos, que hasta ese momento sólo eran comprendidos, principalmente, dentro de cada una de las disciplinas. La debilidad de esta perspectiva universalista, sin embargo, es que al buscar generalidad, puede ignorar las diferencias. Si hay realmente, diferencias importantes entre los distintos niveles de complejidad, es conveniente conocerlas.

Pero no debemos olvidar que el método más antiguo para ayudar en la solución de los conflictos, es el derecho. En este marco volveremos a utilizar la definición de Julien Freund (1995) de conflicto:

*“El conflicto consiste en un enfrentamiento o choque intencional entre dos seres o grupos de la misma especie que manifiestan los unos hacia los otros una intención hostil, generalmente acerca de un derecho, y que, para mantener, afirmar o restablecer el derecho, tratan de romper la resistencia del otro, usando eventualmente la violencia, la que podría llevar al aniquilamiento físico del otro”. (p. 58).*

Señalamos aquí dos elementos de esta definición, la intencionalidad del conflicto y su relación con un derecho. Freund hace referencia a esto dos elementos que consideramos fundamentales para el desarrollo de cualquier conflicto y que profundizaremos más adelante. En cualquier conflicto que analicemos veremos siempre estos dos elementos: una voluntad que decide conflictuar con otra y un conjunto de argumentos o racionalizaciones de por qué se conflictua.

Es importante resaltar que la Teoría del Conflicto, en cualquiera de sus desarrollos, tiene en su base una antropología o visión de la conflictividad humana y que ésta tiene a su vez una psicología o comprensión de los mecanismos psicológicos que le permiten a los seres humanos justificar sus acciones. Volviendo al tema del derecho como mecanismo de solución de controversias, encontramos que éste pretende a través de un sistema de normas

disuadir a las personas evitar conductas que son consideradas como prohibidas y ayudar con esto a los miembros de una comunidad a conducirse de cierto modo, que es a su vez considerado como deseable. Ciertamente no todos los conflictos están regulados por la normativa de las comunidades, dado que se entiende que hay regiones de la vida humana que deben quedar fuera de éstas y que quedan en manos de sus miembros. Cuando algún conflicto o tipo de conflictos se extiende hasta el punto que la comunidad reclama su regulación, se busca una nueva regla a través de los mecanismos establecidos para ello. Entelman (2002) define esta situación, clasificando las conductas posibles entre conductas prohibidas y conductas permitidas. Esta idea, nos lleva a considerar que en un conflicto cualquiera, los contendientes tienden a buscar cuál de los dos tiene la razón y si no hay acuerdo posible, dejan que el sistema de normas lo defina. El problema es que el derecho define quién tiene la razón a partir de la creación de un binomio cerrado: alguien tiene la razón y por lo tanto es titular de derecho y el otro no tiene la razón y por lo tanto está obligado.

Las posibilidades que los contendientes tienen, se reducen a:

1. Alguien tiene la razón y el otro está obligado.
2. Nadie tiene la razón y por lo tanto son libres.

Para ambos es igualmente permitido o legítimo estar en conflicto con el otro.

*Para Entelman (2002): “La consecuencia más grave de esta situación de un conflicto permitido es que, cuando alguien nos enfrenta con sus pretensiones que sabemos no obligatorias para nosotros, nuestra inmediata reacción es pensar que no estamos obligados (jurídicamente). Frente a esa constatación, concluimos en primer lugar que “no estamos en conflicto con él”, desde que no tiene “derecho” a lo que nos pide. Y en segundo lugar, que no es, por ende, nuestro interlocutor” (p. 56).<sup>5</sup>*

---

<sup>5</sup>. Aparece aquí la diferencia entre legalidad y éticidad.

Siendo esto así, nos percatamos que hay una multitud de conflictos que están fuera del rango de lo normado y que por ello, los seres humanos son libres para conflictuar entre sí. Por lo que, si la norma no prevé medios para resolver estos conflictos, ¿qué medios tenemos a disposición para resolverlos? Más aún, ¿qué pasa si a pesar de estar normado un conflicto, dicha normativa no tiene la suficiente legitimidad para ser respaldada por los actos de los ciudadanos? Una respuesta parcial, pero atinente, es que debemos buscar métodos alternativos que nos permitan regular estos conflictos, algo de lo que nos ocuparemos más adelante.

En síntesis, muchos conflictos surgen de la pretensión de actores que creen tener derecho, frente a otros que creen no estar obligados, pretensiones que son incompatibles, pero permitidas, dado que no son sancionadas por las normas vigentes. En este ámbito, el derecho como método de resolución de conflictos es insuficiente o poco efectivo. Según Entelman (2002), la Teoría del Conflicto requiere de una definición lo suficientemente general para tener una región ontológica que permita dar cuenta de todos los conflictos en todos sus niveles, definición que resulta útil para nuestros propósitos: *“El conflicto, es una especie o clase de relación social en que hay objetivos de distintos miembros de la relación que son incompatibles entre sí”*. (p. 49).

Se hace un énfasis particular en el conflicto como dado dentro de una relación social en donde social, puede ser dos, diez, mil o millones de personas involucradas, lo que agregaría a cada escalón un cambio en sus estructuras, dinámicas y modos de abordaje. Aquí se señalan sólo los posibles conflictos entre pares, individuo-individuo o institución-institución, pero como se puede ver, pueden darse otras combinaciones y en cada una de ellas podemos analizar su estructura, los procesos, los recursos y el tipo de abordaje. Pero también podemos anticipar que cuanto más se eleva el número de participantes, más se eleva también el nivel de complejidad del conflicto, los factores intervinientes y especialmente la dinámica de los mismos.

---

<sup>6</sup> El autor parte de que la región más amplia dentro de la cual se inserta el conflicto es la región de las relaciones sociales y que de ahí se pueden derivar un largo listado de posibilidades, en cuyos extremos se encuentran las conductas cooperativas y las incompatibles, sean éstas reales o percibidas.

## CONCLUSIÓN

A manera de conclusión, a riesgo que resulte demasiado compleja, una definición de conflicto deberá incluir, cuando menos, la existencia de dos o más actores individuales o colectivos que, al interactuar, muestran conductas internas o externas incompatibles con el fin de prevenir, obstruir, interferir, perjudicar o de algún modo hacer menos probable o menos efectiva la acción de uno a través del otro, como consecuencia observable de una incompatibilidad subjetiva de metas, valores, posiciones, medios, estrategias o tácticas que implican el ejercicio del poder de uno sobre otro en un ambiente de ausencia, libre interpretación o transgresión de normas.

El concepto conflicto desde la visión de las ADR's se relaciona con la propuesta de Remo Entelman (2001) como: *“Una relación de interdependencia entre dos o más actores cada uno de los cuales o percibe que sus objetivos son incompatibles con los de los otros actores o, no percibiéndolo, los hechos de la realidad generan dicha incompatibilidad”*, si bien es un intento de generar un concepto universal de conflicto, se basa en la idea de la relación social y que estaría integrada dentro del grupo de teorías de los procesos de interacción tal como lo menciona Calvo Soler (2014) que a la vez propone que una buena definición de Conflicto debe tener las siguientes características:

El conflicto es un tipo de relación entre dos o más actores. Cada uno de los actores tiene una relación de interdependencia con los demás en lo que respecta a la consecución de sus objetivos. Los actores de esta relación de interdependencia perciben y/o los hechos lo corroboran que sus objetivos son total o parcialmente incompatibles.

Es fundamental que todos los profesionales de las ADR's manejen un lenguaje común, toda vez que el uso del lenguaje, tanto desde el punto de vista gramatical como semántico es una importante labor que busca que los significados de los conceptos relevantes como es el caso de conflicto sea el unívoco y que sirva de punto de partida con el fin de construir verdaderos procesos integradores donde se busque valores plurales de la sociedad como la convivencia, la tolerancia y la paz.

## **BIBLIOGRAFIA**

ALZATE, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos: Una perspectiva psicológica*. Bilbao: Universidad del País Vasco.

BROCKNER J, RUBIN J. (1985). *Entrapment in escalating conflicts*. New York: Springer-Veariag.

BURTON, J. & DUKES, F. (1990). *Conflict: Practices in Management, settlement and Resolution*, New York: St. Martin's Press.

CALVO, R. (2014). *Mapeo de conflictos, técnica para la exploración de los conflictos*, Barcelona: Gedisa.

CERINI, S. M. (2004). *El poder de la negociación*. Buenos Aires: Educa.

COSER, L. (1961). *Las funciones del conflicto social*, México: Fondo de Cultura Económica.

DAHRENDORF, R. (1961). *Las clases sociales y su conflicto en la sociedad industrial*, Madrid: Rialp.

DECARO, J. (2000). *La cara humana de la negociación. Una herramienta para desarmar el enojo y otras estrategias de persuasión*. Bogotá: McGraw Hill.

DEUSTCH, M. (1973). *The resolution conflict: constructive and destructive processes*. New Haven and London: Yale University Press.

ENTELMAN, R. (2002). *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*, Barcelona: Gedisa.

FINK, C.F. (1968). Some conceptual difficulties in the theory of social conflict, *Journal of Conflict Resolution*, 12, 412 – 80.

FREUND, J. (1995). *Sociología del conflicto*, Madrid: Ediciones del Ejército.

GALTUNG, J. (2003). *Paz por medios pacíficos: paz y conflicto, desarrollo y civilización*, Vizcaya: Bakeaz.

- INFANTE, E. (1998). Sobre la definición de conflicto interpersonal: aplicación del Cluster analysis al estudio semántico, *Revista de Psicología Social*. Vol.13. N° 3.
- KRIESBERG, L. (1973). *The sociology of social conflict*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- LEWIN, K. (1988). *Teoría del campo en la Ciencia Social*. Barcelona: Paidós.
- MACK, R. & SNYDER, R.C. (1974). *El análisis del conflicto social*, Buenos Aires: Nueva Visión.
- MARCH, J. & SIMON, H. (1961) *.Teoría de la organización*, Madrid: Ariel.
- PONDY, L.R. (1967). Organizational conflict: concepts and models, *Administrative Science Quarterly*, XII, 296-320.
- MASLOW, A.H. (2003). *El hombre autorealizado: Hacia una psicología del ser*. 15 ed. Barcelona: Kairós.
- PRUITT, D.G.; RUBIN, J.Z. & KIM, S. H. (2004). *Social conflict: escalation, stalemate and settlement*. 3rd ed., New York: McGraw Hill.
- RAMOS, C. (2003). *Un mirar, un decir, un sentir en la mediación educativa*. Buenos Aires: HL Librería Histórica.
- REDORTA, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Paidós.
- ROBBINS, S.P. (1994). *Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones*, México: Prentice Hall.
- SCHMIDT, W. & KOCHAN, T. (1972). Conflict: toward conceptual clarity, *Administrative Science Quarterly*, 3, 359-70
- TJOSVOLD, D. (1998). Cooperative and competitive goal approach to conflict: accomplishment's and challenge, *Applied Psychology: An International Review*, Vol 47 No. 3, pp. 285-342.
- THOMAS, K. (1976). Conflict management. En M. Dunnette, M. (Ed), *Handbook of industrial and organizational psychology*, Chicago: Rand McNally.

TOUZARD, H. (1981). *La mediación y la solución de conflictos*. Biblioteca de psicossociología, N°6. Barcelona: Ed. Herder.

WALTON, R. (1988). *Conciliación de conflictos: Diálogo interpersonal y consultoría de mediadores*. Wilmington: Addison-Wesley.