

January 2000

## Abordar el conflicto un mecanismo para solucionarlo

Nhoris Torregroza Jiménez

*Universidad de La Salle, Bogotá, revista\_uls@lasalle.edu.co*

Follow this and additional works at: <https://ciencia.lasalle.edu.co/ruls>

---

### Citación recomendada

Torregroza Jiménez, N. (2000). Abordar el conflicto un mecanismo para solucionarlo. Revista de la Universidad de La Salle, (30), 67-74.

This Artículo de Revista is brought to you for free and open access by the Revistas de divulgación at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Revista de la Universidad de La Salle by an authorized editor of Ciencia Unisalle. For more information, please contact [ciencia@lasalle.edu.co](mailto:ciencia@lasalle.edu.co).

# Abordar el conflicto un mecanismo para solucionarlo

Nhoris Torregroza Jiménez\*

Politóloga  
Profesora de la Facultad de Trabajo Social  
Universidad de La Salle

**E**l conflicto y la violencia podemos entenderlo como parte de nuestra cotidianidad; están presentes en todas las situaciones de nuestras vidas y no podemos desconocerlos ni evitar ser afectados por ellos. Todos hemos sido, somos y seremos víctimas o sujetos pasivos de cualquier tipo de violencia en un momento u otro.

También todos hemos actuado y actuamos ocasional o permanentemente con violencia en alguna forma.

Los problemas que surgen de los conflictos armados y de formas de injusticia a cualquier nivel afectan a las comunidades, organizaciones e instituciones donde vivimos y trabajamos.

Es decir, que no se pueden separar los problemas familiares de los demás conflictos que nos rodean. Tampoco podemos decir que la resolución de estos problemas familiares no tienen que ver con la violencia institucionalizada en nuestras sociedades, con el machismo, el militarismo, el racismo y el clasismo<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Lederach, Jhon Paul y Chupp, Marcos. ¿Conflicto y violencia? ¡Busquemos Alternativas Creativas! Editorial Semilla. Guatemala.1996. Pág. 5.

\* Nhoris, Torregroza. ntorregj@lasalle.edu.co

Particularizando en un país como Colombia se mezclan, crecientemente, variados tipos de violencia y agresión que envuelven a toda la población en una dinámica cultural de intolerancia e injusticia estructural. La desigualdad económica, parálisis en la administración de justicia, perversión y corrupción en la dirección del Estado, enriquecimiento ilícito desmedido y acelerado, producen una permanente disonancia en la clarificación de los valores y en el intercambio cotidiano entre grupos e individuos.

Considerando lo anterior, tenemos que poner el mayor empeño en promover y fortalecer el proyecto de construir una cultura de paz que en buena medida no es otra cosa que el reto de abordar los conflictos desde otra mirada, con otras herramientas y con otros objetivos.

Aprender a resolver conflictos es, desde hace tiempo, una práctica social estudiada y practicada, y un desafío académico traducido en multitud de cursos, seminarios, foros, semanas por la paz, hechos de paz e iniciativas de paz intere-

santes. El propósito de este ensayo es, por tanto, el de recopilar algunas reflexiones e introducir elementos y herramientas de análisis, para insertarlas de forma utilitaria en el discurso de la cultura de paz. La UNESCO define la cultura de la paz

como "un conjunto de valores, actitudes y conductas, que plasman y suscitan a la vez interacciones e intercambios sociales basados en principios de libertad, justicia, democracia, tolerancia y solidaridad". Si convenimos que la alternativa a la cultura de la violencia ha de sustentarse en la negociación, el diálogo, la mediación, la conciliación, el empoderamiento, la empatía y la capacidad de manejar nuestros propios conflictos, podremos aprender mucho de cuanto se ha dicho y hecho respecto a negociación, mediación, resolución, solución pacífica o transforma-

ción de conflictos, aunque sin pretensiones definitivas y con el único fin de aprovechar conocimientos que puedan ser trasvasados a múltiples actividades humanas<sup>2</sup>.

---

*Los problemas que  
surgen de los  
conflictos armados y  
de formas de  
injusticia a  
cualquier nivel  
afectan a las  
comunidades,  
organizaciones e  
instituciones donde  
vivimos y  
trabajamos. Es decir,  
que no se pueden  
separar los problemas  
familiares de los  
demás conflictos que  
nos rodean.*

---

<sup>2</sup> Fisas, Vicenc. Cultura de paz y gestión de conflictos. Barcelona, Icaria, 1998.

## Violencia

La violencia es en general todo lo que no respeta la dignidad humana del otro o de uno mismo.

Vicenc Fisas Armengol, plantea que la violencia no ha de entenderse exclusivamente como un acto o una forma de hacer, sino como un "no dejar hacer"<sup>3</sup>. Acerca de este planteamiento es importante tener

en cuenta la distinción introducida por Johan Galtung entre violencia directa o personal y violencia indirecta o estructural<sup>4</sup>. La violencia directa es aquella a lo que asociamos con actos violentos, la guerra, el abuso verbal, una persona pegándole a otra, etc. La violencia estructural existiría "cuando los seres humanos se ven influidos de tal manera que sus realizaciones

efectivas somáticas y mentales están por debajo de sus realizaciones potenciales"; "la violencia sería la causa de la diferencia entre lo potencial y lo real", determinadas por la estructura de las relaciones sociales o personales, resultantes en diferencias de poder y oportunidades. En esta concepción la violencia surge desde y en la estructura misma e impide la auto-realización de las personas. Para Galtung "el nivel potencial de realización es aquello que es posible con un nivel dado

---

*La violencia es en general todo lo que no respeta la dignidad humana del otro o de uno mismo.*

---

de conocimientos y recursos. Otra cosa es que esos conocimientos y recursos estén mal distribuidos: "si el conocimiento o los recursos están monopolizados por un grupo o una clase... existe violencia en el sistema" (pág. 31): "si la gente pasa hambre cuando el hambre es objetivamente evitable, se comete violencia" (pág. 38).

En ningún momento debemos olvidarnos de la violencia estructural que, permite el maltrato infantil, la sumisión de las mujeres, el desempleo y subempleo, la pobreza y la desnutrición, y todo tipo de formas dominantes por parte de gobernantes autoritarios. La nueva visión a los conflictos implica atender, entender y actuar sobre ese tipo de situaciones, que producen muchas más muertes y sufrimientos que las mismas guerras o el conflicto armado.

Es importante anotar que la violencia estructural puede ser aceptada e internalizada por quienes la sufren y que puede estar legitimada social y legalmente, lo que nos permitiría hablar de violencia institucional: "Estas violencias "institucionalizadas" son socialmente pactadas, organizadas y reguladas; legitimadas e instrumentales; violencias conforme a derecho, es decir, legales e incluso aceptadas... por la conciencia social"<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> Fisas, Vicenc. Introducción al estudio de la paz y de los conflictos. Barcelona. Editorial Lerna, 1987.

<sup>4</sup> Galtung, Johan. «Violencia, paz e investigación sobre la paz»; en Johan, Galtung. Sobre la paz. Barcelona, Editorial Fontamara, 1985.

<sup>5</sup> Rodríguez Gracia, Alberto. «Violencia estructural e institucional: Estrategias y dificultades para la institucionalización de la no violencia activa», citado en APEP, siete ensayos..., Op.Cit., pág. 45.

## Paz

Adam Curle entiende la paz como la presencia de "condiciones y circunstancias deseadas"<sup>6</sup>. En este concepto la paz exigiría relaciones de igualdad y reciprocidad, e implicaría una asociación activa, una cooperación planificada, un esfuerzo inteligente para prever o resolver conflictos en potencia". La paz deje de ser un concepto estático, para convertirse en un proceso. No podemos declararnos derrotados por el fenómeno de la violencia, que Gabriel García Márquez ha calificado de "círculo vicioso de la guerra eterna". Tenemos que romper este círculo vicioso que nos atenaza, porque nada es fatal ni inmodificable en la vida humana si uniendo voluntades nos proponemos modificarlo<sup>7</sup>.

## El conflicto

Los conflictos se encuentran en todas partes, son inherentes a las relaciones sociales. Los conflictos varían en cuanto a sus bases, a su duración, su modo de resolución, sus resultados y consecuencias<sup>8</sup>.

Los conflictos son parte de nuestra cotidianidad, en forma latente o manifiesta, el conflicto está inmerso en el marco de nuestras relaciones sociales, hace presencia en nuestra casa, en el colegio, en la universidad, en la calle, en nuestra relación de pareja, en nuestra relación con los otros.

La mayoría de las definiciones del conflicto se centran en la conducta.

---

*Vicenc Fisas  
Armengol,  
plantea que la  
violencia no ha  
de entenderse  
exclusivamente  
como un acto o  
una forma de  
hacer, sino como  
un "no dejar  
hacer".*

---

Por ejemplo, según Moor-ton Deutsch, el conflicto existe "siempre que aparezcan actividades incompatibles y una acción que es incompatible con otra impida, obstruya, interfiera y lesione o de alguna forma haga que esta última tenga menos posibilidades de ser efectiva (1973 pág. 10 The resolution of conflict: Constructive and destructive processes, New Haven, Yale University Press).

El conflicto ocurre cuando las partes se hallan en desacuerdo con respecto a la distribución de recursos materiales o simbólicos y actúan movidas por la incompatibilidad de metas o por una profunda divergencia de intereses<sup>9</sup>.

<sup>6</sup> Curle, Adam. Conflictividad y pacificación. Barcelona, Editorial Herder, 1978, pág. 29.

<sup>7</sup> González Alvarez, Luis José y Marquinez Argote, Germán. Valores éticos para la convivencia. Santa Fe de Bogotá, Editorial El Búho. 1999. pág. 7.

<sup>8</sup> Kriesberg, Louis. Sociología de los conflictos sociales. Editorial Trillas. México. 1975.

<sup>9</sup> Howard Ross, Marc. La cultura del conflicto. Las diferencias interculturales en la práctica de la violencia. Ediciones Paidós. 1995. España. pág. 38.

Bernard Jessie nos dice que el conflicto surge cuando los seres humanos defienden metas, propósitos o valores que son incompatibles o excluyentes entre sí (1953; pág. 38 *The Nature of conflict: Studies on the sociological aspects of international tensions*. París, UNESCO); por su parte Kriesberg apunta que "nos encontramos con un conflicto social cuando dos o más de las partes creen que tienen objetivos incompatibles" (1982; pág. 17).

"Situación social en la cual un mínimo de dos partes pugnan al mismo tiempo por obtener el mismo conjunto de recursos escasos" (Peter Wallensteen).

Lucha expresada entre, al menos, dos personas o grupos interdependientes, que perciben objetivos incompatibles, recompensas escasas, e interferencias del otro en realizar sus metas (Joice Hocker y William Wilmore).

"Situación en la que un actor (una persona, una comunidad, un estado, etc.), se encuentra en oposición consciente con otro actor (del mismo o de diferente rango), a partir del momento en que persiguen objetivos incompatibles (o éstos son percibidos como tales), lo que conduce a una oposición,

enfrentamiento o lucha)" (Vicenc Fisas).

"Oposición entre grupos e individuos por la posición de bienes escasos o la realización de valores mutuamente incompatibles" (Raymond Aron).

---

*Los conflictos son parte de nuestra cotidianidad, en forma latente o manifiesta, el conflicto está inmerso en el marco de nuestras relaciones sociales, hace presencia en nuestra casa, en el colegio, en la universidad, en la calle, en nuestra relación de pareja, en nuestra relación con los otros.*

---

Las anteriores definiciones no identifican conflicto con violencia y describen los conflictos a cualquier nivel: Inter, intra organizacional o interpersonal. Para los diferentes autores no hay un consenso acerca del concepto de conflicto. Baron<sup>10</sup>, en una reciente investigación sobre conflictos, encuentra que los diferentes autores en sus definiciones enfatizan en los siguientes elementos:

1. El conflicto incluye intereses opuestos entre individuos o grupos en una situación de suma cero.
2. Estos intereses opuestos deben ser reconocidos para que exista el conflicto.
3. El conflicto involucra la creencia, por cada parte, de que la otra obstaculizará (o ya ha obstaculizado) sus intereses.

<sup>10</sup> Citado en Rahim, Afzalurr, *Managig Conflict in Organizations*, Praeger Publisher, 1992, pág. 16.

4. El conflicto es un proceso, surge de relaciones existentes entre individuos o grupos y refleja sus interacciones anteriores y el contexto en que se dieron.

5. El conflicto implica acciones de una o ambas partes, que de hecho obstaculizan los objetivos de la otra.

Todo conflicto es fundamentalmente contradicción, discrepancia, incompatibilidad. Es una construcción social, una creación humana diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), este puede ser positivo o negativo según como se aborde y termine, con posibilidades de ser manejado, transformado y solucionado (puede convertirse en paz) por las mismas partes, con o sin ayuda de terceros, que afecta a las actitudes y comportamientos de las partes, en el que como resultado se dan disputas, suele ser producto de un antagonismo o una incompatibilidad (inicial, pero superable entre dos o más partes, y que expresa una insatisfacción o desacuerdo sobre cosas diversas. El conflicto sin violencia puede ser algo positivo, nos hace madurar, conocernos mejor, aclarar y resolver diferencias<sup>11</sup>. La violencia es en general todo lo que no respeta la dignidad humana del otro o de uno mismo. El conflicto se nos presenta como una oportunidad de crecer y unirnos más, o con el peligro de perder mucho en cuanto a la relación y a quiénes somos.

Lederach, afirma que hay diferentes niveles de conflictos:

a. Conflicto interno: Se da cuando una persona tiene dos o más intereses o necesidades y no puede satisfacerlas al mismo tiempo.

b. Conflicto interpersonal: dos o más personas, ligadas por un objetivo en común y con intereses incompatibles.

c. Conflicto entre dos o más grupos (intergrupar): dos o más grupos, ligados por un objetivo común pero con intereses o necesidades incompatibles. Por supuesto, conflictos intergrupales muchas veces incluyen conflictos internos e interpersonales dentro de un solo grupo.

Frente al conflicto, sea cual sea su naturaleza, hay una multiplicidad de posibilidades de reacción, tanto a nivel individual como colectivo, dándose las siguientes actitudes, según se acepte, evite o niegue el conflicto:

1. Competencia
2. Colaboración
3. Evasión, evitar
4. Adaptación, acomodar
5. Compromiso, convenir o negociar

## **El análisis del conflicto**

Aunque hayan múltiples definiciones de los conflictos, se puede tener algunas dimensiones de estos.

1. Grado de intensidad.
2. Grado de conciencia.

<sup>11</sup> Lederach, Jhon Paul. La regulación del conflicto social: un enfoque práctico; Akron, P.A., Mennonite Central Comité.1986, pág. 89.



### 3. Grado de pureza<sup>12</sup>.

Los conflictos no se presentan puros, es decir no sólo contienen elementos de oposición, también presentan elementos de cooperación; el conflicto se presenta como algo paradójico ya que las partes tienen que "cooperar para contender", pues "son co-partícipes en el conflicto"<sup>13</sup>.

Otra de las dimensiones sería las relaciones de poder, frente a este concepto tampoco hay un consenso. Robert Dahl, lo define como "la capacidad para hacer que alguien haga algo que de otra manera no haría", y Hans Morgenthau

lo define como: "influencia sobre la mente y las acciones de otros"<sup>14</sup>.

### El mapa de la estructura del conflicto

Todo conflicto tiene unos elementos que nos permiten comprenderlo para intervenir en su transformación, regulación o solución.

El conflicto normalmente se compone de tres aspectos: "personas, proceso y problema"<sup>15</sup>. El mapa es una guía que ayuda a atravesar el conflicto y enfocarlo.

<sup>12</sup> Wehr, Paul. Conflict regulation. Boulder, Wessview Press, 1979.

<sup>13</sup> Lederach, John Paul. Redepaz, Proyecto de investigación «Educar en el conflicto». Sevilla. Enero de 1988.

<sup>14</sup> Morgenthau, Hans. Política entre las naciones. La lucha por el poder y la paz.

<sup>15</sup> Lederach, Juan Pablo y Chupp, Marcos. ¿Conflicto y violencia? ¡Busquemos Alternativas creativas! Editorial Semilla. Guatemala.1996. pág. 87.



En las personas se debe tener en cuenta sus emociones y sentimientos, la necesidad humana de explicarse, de justificarse, de desahogarse, las percepciones que tiene del problema y como le ha afectado lo ocurrido, el liderazgo, las relaciones de poder. El proceso se refiere al desarrollo del conflicto, ya que este es dinámico, podemos observar su desarrollo desde el momento en que surge la incompatibilidad, pasando por el surgimiento de una conciencia sobre ella y la conducta adoptada para afrontarlo además debe tenerse en cuenta: el proceso que el conflicto ha seguido hasta ahora, la necesidad de un proceso que parezca justo a todos los involucrados, la comunicación y el lenguaje con que se expresan, lo que se necesita para establecer un diálogo constructivo y finalmente en cuanto al problema se debe tener en cuenta: los intereses y las

necesidades de cada uno, las diferencias esenciales y valores que les separan, las diferencias de cada uno sobre el procedimiento a seguir. El problema se refiere a la causa del conflicto, los puntos de incompatibilidad, los intereses y las necesidades de las personas, las diferencias esenciales y los valores que las separan.

Aunque en la teoría podemos separar los elementos del conflicto, en la práctica se unen y entrelazan y afectan mutuamente, alterando la situación de conflicto, puesto que se producen cambios al interior de las personas.

Abordar el conflicto, aproximarnos a él para modificarlo o transformarlo, significa antes que nada reconocerlo, no ocultarlo y buscar la manera de modificarlo, transformarlo, gestionarlo y solucionarlo. ♦

# Adpostal



*Llegamos a todo el mundo!*

**CAMBIAMOS PARA SERVIRLE MEJOR  
A COLOMBIA Y AL MUNDO**

## ESTOS SON NUESTROS SERVICIOS

VENTA DE PRODUCTOS POR CORREO  
SERVICIO DE CORREO NORMAL  
CORREO INTERNACIONAL  
CORREO PROMOCIONAL  
CORREO CERTIFICADO  
RESPUESTA PAGADA  
POST EXPRESS  
ENCOMIENDAS  
FILATELIA  
CORRA  
FAX

LE ATENDEMOS EN LOS TELÉFONOS 243 88 51 - 341 03 04 - 341 55 34 - 980015503 - FAX 283 33 45