

APROXIMACIONES TEÓRICAS DEL CONFLICTO

THEORETICAL APPROACHES TO THE CONFLICT

Artículo Científico Recibido: 25 de agosto de 2016 **Aceptado:** 25 de octubre de 2016

Francisca Silva Hernández¹

fany987@hotmail.com

Maria del Carmen Silva Hernández²

maria.silva@ujat.mx

RESUMEN: Comprender el conflicto resulta complejo sin embargo teóricos nos aproximan a tener un panorama desde diversos aspectos o contextos de la realidad que permiten identificar características, elementos y clasificación del mismo para tener una mayor comprensión.

Sin duda nuestra vida cotidiana nos lleva a una serie de relaciones sociales con otros sujetos en el que pueden incidir situaciones de incompatibilidad de intereses y necesidades que en principio se puede adjudicar a prejuicios o percepciones.

Para ello, el análisis del conflicto requiere de una transformación y cambio de paradigma, es decir, alejarnos de la idea negativa del conflicto y verla como algo positivo que permite el cambio, en este caso en materia legal el acercamiento se plantea desde los mecanismos alternativos de solución de controversias.

PALABRAS CLAVE: Incompatibilidad, intereses y necesidades, posiciones, cambio de paradigma.

ABSTRACT: To Understanding the conflict is complex, however, theorists approach us to have a panorama from various aspects or contexts of reality that allow us to identify characteristics, elements and classification of the same to have a greater understanding.

Undoubtedly, our everyday life leads us to a series of social relations with other subjects in which situations of incompatibility of interests and needs can occur that can in principle be attributed to prejudices or perceptions.

For this, the analysis of the conflict requires a transformation and paradigm shift, that is, away from the negative idea of conflict and see it as something positive that allows change, in this case in legal matters the approach is raised from alternative mechanisms of dispute settlement.

¹ Doctora en Métodos de Solución de Conflictos y Derechos Humanos por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Especialización en Prevención, análisis y gestión de conflictos: estrategias avanzadas de negociación y mediación, por la Universidad de Castilla-La Mancha.

² Licenciada en Sociología por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Egresada de la Maestría en Resolución de Conflictos y Mediación por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

KEY WORDS: Incompatibility, interests and needs, positions, paradigm shift

SUMARIO: Introducción 1. Remo F. Entelman. 2. Johan Galtung. 3. John Paul Lederach. Conclusiones. Bibliohemerografía

INTRODUCCIÓN

Hablar de conflicto es un tema actual que podemos encontrar en todos lados, en las conversaciones cotidianas y a donde quiera que vayamos, pero los conflictos siempre han existido a lo largo de la historia de la humanidad; podemos mencionar que es inherente al género humano, de manera interna como externa, y que está presente desde nuestro nacimiento.³

Abordarlo se refiere a un panorama general ya que por su complejidad resulta difícil decir que es el conflicto; en este texto se abordan elementos que nos remiten a tener mayor comprensión hacia el mismo, desde su punto base de que debe existir dos o más personas con incompatibilidad para que el conflicto se presente, así como verlo de forma positiva en el sentido de prevención.

Los conflictos también se pueden interpretar como procesos sociales⁴ que reflejan la forma en que se relacionan las personas o grupos sociales. Entre las causas más frecuentes de conflictos están:

1. El acceso a la distribución de recursos (territorio, dinero, fuentes de energía, alimentos u otros). 2. El control del poder y la participación en la toma de decisiones políticas (en organizaciones, en partidos o en cualquier otro grupo organizado). 3. La defensa de la identidad (cultural, política, religiosa o de otra índole). 4. La defensa del estatus o posición social (en espacios como los sistemas de gobierno, las jerarquías religiosas, las organizaciones políticas).

El conflicto propiamente dicho humano adquiere una nueva dimensión cualitativa, ya que la cultura aporta nuevas vías para la gestión de algunas de las problemáticas con las que se enfrentaban las personas, siendo a su vez, una respuesta "conflictiva" porque se interacciona directamente con todo lo existente previamente. De esta manera la cultura humana es por definición *conflictiva*. Con la transmisión de las normas culturales, las propuestas "naturales" se ven condicionadas y modificadas. Evidentemente las situaciones son continuamente "nuevas" por los cambios habidos en el medio y por los "avances" generados en la propia historia de la humanidad, en la que se han ido modificando las formas de organización social, las normas de conducta y la tecnología. Además como los humanos hemos poblado prácticamente

³ Gottheil, Julio y Adriana Schiffrin, *Mediación; una transformación en la cultura*. Buenos Aires, Argentina, Paidós 1996, p. 44.

⁴ Dowdor, Ladislau, *La reproducción social*, 1ra. Ed., México, siglo XXI, 1999, pp. 360-361.

todo el planeta, se han producido variaciones de acuerdo con los distintos ambientes, situaciones y evoluciones locales.

Por lo tanto en este trabajo se aborda el conflicto desde teóricos conceptuales básicos que señalan aspectos característicos del conflicto; mismos que dan pauta a interpretar de forma general los elementos y clasificación que existe del mismo; en ese sentido, tenemos una visión integradora de una visión inclusiva, positiva y participativa del conflicto misma que permite nuevas acciones y conductas de las personas que rompen con el cambio de paradigma transformativo del conflicto.

1. Remo F. Entelman

El autor *Entelman* considera que el conflicto se ocupa de analizar a los actores, sus metas y los recursos de poder de los cuales se valen. Considera que pensar en el conflicto es como una forma de relación, supone considerarlo como integrando la trama del tejido social⁵, por así decirlo. Describe la relación social basado en Weber, en donde se muestra la relación social como el comportamiento recíproco de dos o más individuos que orientan, comprenden y resuelven sus conductas teniendo en cuenta las de los otros, con lo que dan sentido a sus actos⁶ y los hechos sociales,⁷ aclara que los miembros de una relación hacen conductas recíprocas pero también conductas independientes. Las independientes no definen la existencia de una relación social; existe el conflicto cuando es una relación social en la que hay objetivos incompatibles entre sus miembros.

Señala que el modelo, constructivista social⁸ esta constituido de tres ejes verticales y uno horizontal:

- En el primer sentido, con la deconstrucción y reconstrucción del conflicto y la co-construcción de la solución.
- En sentido horizontal, adicionó que todo el proceso es atravesado por un eje conductor relacionado con los elementos del proceso decisorio. En consecuencia, el esquema del modelo estratégico es estructurado y apto para analizar cualquier tipo de conflicto.
- Diferencia entre modelos lineales y circulares, para luego afirmar que el modelo estratégico ha adoptado el paradigma circular. Sin embargo, se diferencia de otros modelos circulares en las metas perseguidas, ya que lo fundamental es la

⁵ Dowdor, Ladislau, *La reproducción social*, 1ra. Ed., México, siglo XXI, 1999, pp. 360-361.

⁶ Remo F. Entelman. *Teoría del conflicto, hacia un nuevo paradigma*. Ed. Gedisa, 2009, España, p. 46.

⁷ Morrison, Ken. *Marx, Durkheim, Weber. Las bases del pensamiento social moderno*, España, edit. Popular, 2010, pp. 282-286. Se debe suponer al hecho social como aquellas que son generales en la sociedad; están presentes dentro del grupo; son externas a los individuos; ejerce control externo sobre los individuos dotada de poder de coerción; de cierta forma expresan una condición estructurada por la propia sociedad; ya que son consideradas como cosas (reglas, prácticas sociales, deberes, obligaciones, costumbres y sanciones) basada en una realidad social concreta.

⁸ Puig Farras, Julio, *El constructivismo social: un enfoque teórico problemático para el estudio de los mercados de trabajo*, Medellín, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, 2006, pp. 2-5.

transformación para que los sujetos co-construyan soluciones negociadas. El proceso histórico de integración del modelo se encuentra en evolución, lo que provoca la recurrencia de la interacción entre dominios del conocimiento y la consiguiente modificación de la interacción misma. El esquema de acción es una regularidad organizada⁹ en torno a reglas en el que los significados llevan a la acción y que, en tanto todo significado proviene de la interacción, la gente actúa como consecuencia de lo que entiende. Manifiesta que como áreas de estudio de la Teoría de Conflictos se encuentran:

- Teoría de la información
- Comunicación
- Teoría de Juegos
- Negociación
- Inteligencia para tomar decisiones

Todas estas áreas inciden de forma directa e indirecta en el conflicto debido a que las partes toman posiciones que vinculan todos estos aspectos de forma gradual, algunos más que otros u en su caso la presencia de uno o dos detona a los demás.

Se trata de detectar tempranamente señales de aumento de las incompatibilidades y de procesarlas de modo que se eliminen o disminuyan su importancia hasta que se resuelvan,¹⁰ manifiesta que una teoría de los conflictos debe permitir:

- Su descripción
- Analizar sus elementos
- Analizar sus modos de ser
- Generar métodos y desarrollos tecnológicos derivados de esta teoría

Entelman sostiene que no hay relaciones que se agoten en un objetivo único, igualmente valorado como incompatible por los actores en pugna. No hay conflictos de “suma cero” (como señala la Teoría de Juegos), pero sí “mentalidades de suma cero”. La mentalidad suma cero puede convertirse en la parte perdedora. Esta mentalidad lleva a la intensificación del conflicto analizando los valores, los intereses y los objetivos, la relación y sus fines.

En el proceso de la dinámica del conflicto se debe considerar que hay que comprender la intensidad del conflicto, de la conducta; no del sentimiento, dicha intensidad está asociada a los recursos de poder que utilizan los actores y/o a la

⁹ Referida como tal al orden social, cabe considerar el *desajuste entre cultura-normas y valores y la estructura social*; que da la pauta para la desorganización social, como hace referencia el autor Ely Chinoy con *el sistema organizado de papeles y status que definen las relaciones entre grupos o individuos*; mismos que a través de los procesos de cambio debido a las relaciones sociales inciden en cierto grado en la estabilidad permanente, por alguna diferencia entre las personas o grupos. Véase: Chinoy, Ely. *La sociedad. Una introducción a la sociología*, traducción de Francisco López Cámara, México, FCE, 1996, pp. 375-380.

¹⁰ Remo F. Entelman. *Op. cit.*, p. 34.

amenaza de usarlos.¹¹ La administración de los recursos no es producto de la conciencia emocional, sino una decisión racional del sector intelectual de la conciencia. Para poder tener una estimación de esa dinámica es importante considerar escoger la unidad de tiempo apropiada; inventariar los recursos; ordenar los recursos por orden creciente de intensidad tomando en cuenta lo que la acción o el recurso significa para el adversario en relación a sus valores y finalmente ubicarlos en la escala temporal. Siendo entonces que el conflicto es un proceso dinámico, sujeto a la permanente alteración de todos sus elementos.¹²

2. Johan Galtung

El triángulo de la violencia¹³ es un concepto introducido por Galtung para representar la relación existente entre los tres tipos de violencia que él define en su teoría como la violencia directa, violencia estructural y violencia cultural.

La violencia, según Galtung, es como un iceberg, de modo que la parte visible es mucho más pequeña que la que no se ve; postula tres tipos de violencia:

- La *violencia directa*, la cual es visible, se concreta con comportamientos y responde a actos de violencia. La violencia directa, física y/o verbal, es visible en forma de conductas, responde a actos de violencia y se concreta en comportamientos. Es la que realiza un emisor o actor intencionado (en concreto, una persona), y quien la sufre es un ser vivo dañado o herido física o mentalmente. Tiene como principal característica diferenciadora que es una violencia¹⁴ visible en lo que se refiere a muchos de sus efectos; básicamente los efectos materiales.

De violencia directa podemos diferenciar tres tipos, dependiendo contra quien atente:

- Toda aquella *acción agresiva o destructiva contra la naturaleza (daños contra la biodiversidad, contaminación de espacios naturales, etc.)*.
 - Contra las personas (violaciones, asesinatos, robos, violencia de género, violencia en la familia, violencia verbal y/o psicológica, etc.),
 - Contra la *colectividad* (daños materiales contra edificios, infraestructuras, guerras, etc.).
- La *violencia estructural*, se centra en el conjunto de estructuras que no permiten la satisfacción de las necesidades y se concreta, precisamente, en la

¹¹ Dahrendorf, Ralf, "Toward a theory of social conflict", *The journal of conflicts resolution*, vol. XI, núm. 2, 1958, pp. 180-182.

¹² *Ibidem*, 173.

¹³ Galtung, Johan. *Violencia, guerra y su impacto, sobre los efectos visibles e invisibles de la violencia*, p. 4.

¹⁴ Redorta, Josep, *Cómo analizar los conflictos, la tipología de los conflictos como herramienta de mediación*, Barcelona, Paidós, 2007, p. 64. Retoma los ejes globales de contraposición que se pueden presentar en la estructura del conflicto reconociendo contrariedades o antónimos entre dos acciones que llegan a ser legítimas pero a la vez resultan ser complementarios para poder comprender los elementos de la misma y no se manifiesta como violencia.

negación de las necesidades. Esta originada por todo un conjunto de estructuras, tanto físicas como organizativas, que no permiten la satisfacción de las necesidades. El término violencia estructural es aplicable en aquellas situaciones en las que se produce un daño en la satisfacción de las necesidades humanas básicas (supervivencia, bienestar, identidad o libertad) como resultado de los procesos de estratificación social, por tanto, no hay la necesidad de violencia directa. Remite a la existencia de un conflicto entre dos o más grupos sociales (normalmente caracterizados en términos de género, etnia, clase nacionalidad, edad u otros) en el que el reparto, acceso o posibilidad de uso de los recursos es resuelto sistemáticamente a favor de alguna de las partes y en perjuicio de las demás, debido a los mecanismos de estratificación social de acuerdo a su interacción.¹⁵

La violencia estructural se subdivide en interna y externa:

- La interna emana de la estructura de la personalidad de cada uno.
- La externa proviene de la propia estructura social, ya sea entre seres humanos o sociedades.

Por otro lado, también se han descrito dos tipos de violencia estructural, la vertical y la horizontal:

- Vertical “es la represión política, la explotación económica o la alienación cultural, que violan las necesidades de libertad, bienestar e identidad, respectivamente”.
- Horizontal: “separa a la gente que quiere vivir junta, o junta a la gente que quiere vivir separada. Viola la necesidad de identidad”.

Se consideran casos de violencia estructural aquellos en los que el sistema causa hambre, miseria, enfermedad o incluso muerte, a la población.

- La *violencia cultural*, la cual crea un marco legitimador de la violencia y se concreta en actitudes. Educar en el conflicto supone actuar en los tres tipos de violencia. Hace referencia a aspectos de la cultura que la legitiman a través del arte, la religión, la ciencia, el derecho, etc. la define como una violencia, simbólica, que se expresa desde infinidad de medios (simbolismos, religión, ideología, lenguaje, arte, ciencia, leyes, medios de comunicación, educación, etc.), y que cumple la función¹⁶ de legitimar la violencia directa y estructural, así como de inhibir o reprimir la respuesta de quienes la sufren, y ofrece

¹⁵ Lezcano, José María y Luján Olivera, Noemi, *Elementos para el desarrollo de un mapa del conflicto en la sociedad de la información*, Grupo de Estudio de la Complejidad en la Sociedad de la Información –GECISI-, FCJyS, UNLP, p. 6. *Describen el conflicto como un proceso dinámico, contemplado como un proceso o sucesión de actos o acontecimientos; enuncia la existencia de partes, superando la categoría de conflictos intrapersonales y abarca la idea de percepción de las cosas en conflicto.*

¹⁶ Simmel, Georg. *Cuestiones fundamentales de sociología*, España, Ed. gedisa, 2003, p.104.

justificaciones para que los seres humanos, a diferencia del resto de especies, se destruyan mutuamente y sean recompensados incluso por hacerlo.

A menudo, las causas de la violencia directa están relacionadas con situaciones de violencia estructural¹⁷ y/o justificadas por la violencia cultural en la que muchas situaciones son consecuencia de un abuso de poder que recae sobre un grupo oprimido, o de una situación de injusticia social¹⁸ (de un reparto de recursos insuficiente, de una gran desigualdad en la renta de las personas, dificultad de acceso a los servicios sociales y a la red sanitaria, etc.), y reciben el espaldarazo de discursos que justifican estas violencias.

Galtung, manifiesta que no hay iniciativas para resolver los conflictos, solamente para impedir la violencia, que naturalmente fallan por la sencilla razón de que los conflictos quedan no resueltos.

Un fenómeno que acompaña a la desigualdad, unas veces precediéndola, otras siendo una consecuencia, o simplemente acompañándola, es la violencia en gran escala¹⁹. Considera que respecto a la expansión de los procesos de explotación relacionado con el proceso de liberación y autonomía, dialécticamente relacionados como esfuerzo de liberar cualquier parte marginada y elevarla de una posición de autonomía, que lucha por el poder político, económico, el social y el cultural y que lucha contra los países y pueblos concretos que son los detentadores de estas formas de poder; todo esto condicionado por culturas/civilizaciones que legitiman la expansión/explotación y los procesos de liberación/autonomía y todo esto sujeto a los constreñimientos determinados por el equilibrio ecológico de la naturaleza,²⁰ señala una jerarquización de y/o verticalidad u horizontalidad en las relaciones dentro de las estructuras.

Aspectos de verticalidad/horizontalidad		
La relación es Cuando se caracteriza por	Vertical	Horizontal
y/o	Inequidad	Equidad
y/o	Penetración	Autonomía
y/o	Marginalización	Participación
y/o	Fragmentación	Cercanía

¹⁷ Galtung, Johan. *Diálogo intercultural y resolución de conflictos* en Trascend Article database, 2003.

¹⁸ Para el cambio de paradigma de esa injusticia hoy día es un derecho humano el acceso a la justicia alternativa mediante los mecanismos alternativos de solución de conflictos, así como la justicia transicional. Este último tipo de justicia, Naciones Unidas la refiere como aquella variedad que conlleva procesos y mecanismos asociados con la intención de la sociedad por resolver problemas o situaciones de conflicto de mediana a gran escala, con el objeto de que los responsables acrediten la responsabilidad de sus actos, exista justicia y se logre la reconciliación. Véase Naciones Unidas, *Justicia transicional y derechos económicos, sociales y culturales*, Nueva York y Ginebra, 2014, p. 5.

¹⁹ Galtung, Johan. *Sobre alfa y beta y sus muchas combinaciones*, en *Visiones de sociedades deseables*. CEESTEM, México, 1979, p. 24.

²⁰ *Ibidem*, p. 36 y 37.

y/o	Segmentación	Integración
-----	--------------	-------------

Fuente: Johan Galtung en *Visiones de Sociedades Deseables*, p. 51.

Estos cinco aspectos enunciados definen estructuras, en tanto que estas dos importantes ideas se refieren a la distribución dentro de una de ellas; la acción y no interacción, cuando se ejercen los mecanismos de ordenes jerarquizadas sin embargo no existe una relación directa entre las mismas.

Finalmente Galtung²¹ refiere que las necesidades básicas como aquellas que no son negociables, como aquellas que regulan la relación entre la persona y su entorno, en sí definen como necesidades básicas a *la sobrevivencia, el bienestar, la libertad y la identidad*. ¿Pero qué pasa cuando una, su mayoría o todas, se ven afectadas? Surge en principio alteración en la estabilidad de satisfacción del recurso natural, se despiertan una serie de emociones y pensamientos entre los individuos que van creciendo paulatinamente o de forma inmediata, dando vida a conflictos sociales concebidos en acciones razonables o violentas, existe sobresalto, disgusto, inconformidad, alteraciones; que a su vez afectan de forma directa e indirecta a una o varias sociedades que lo hacen manifiesto mediante movimientos o hechos sociales, nuevas formas de organización de las sociedades que pueden alcanzar niveles mega, entre Estados, regiones y civilizaciones.

Creo un proceso de ciclo de vida del conflicto en el que se debe identificar en que momento se está inmerso y cual es el papel que toca desempeñar debido a que todo conflicto hace susceptibles de emociones y pensamientos los cuales van de la mano de acuerdo a grados de susceptibilidad; ya que si fueran separados la manifestación de uno u otro se expresarían de forma violenta ya sea física, verbal o ambas. Aquí entonces subraya que *entre mayor sea el espectro de soluciones, más alternativas habrán a la violencia*; sin embargo al momento de canalizar o usar la energía que genera o presenta el conflicto permitirá llegar a soluciones creativas.

3. John Paul Lederach

Para Lederach el conflicto no es algo que se da de una vez para siempre, sino que es un proceso, no tiene origen en una parte, se genera en la lucha entre dos partes que en algún sector son incompatibles (ya sea en el sector de las creencias, las reacciones, las cogniciones, las conductas etc.)²²

²¹ Galtung, Johan. *Trascender y transformar, una introducción al trabajo de conflictos*, traducción de Fernando Montiel T. Ed. Quimera, México, 2004, pp. 13-16.

²² Lederach, John Paul, *Construyendo la paz*, EEUU, bakaez, 1998, pp. 20-194.

En sí no podemos hablar de un conflicto, sino de proceso conflictivo²³ una incompatibilidad que nace, crece, se desarrolla y a veces puede morir, y otras simplemente quedar estacionarias. Otra característica del proceso conflictivo es que se construye entre las partes, es decir, que las dos o más partes que intervienen en el conflicto están involucradas en la co-construcción, hay involucramiento y no necesariamente consentimiento, sino involuntariamente de conductas entre las partes que van dándole forma al conflicto, por percepciones tal vez disimuladas o ignoradas, que al momento cuando quedan al descubierto se vuelven visibles es el detonante del conflicto.

A partir de la teoría de Lederach sobre el conflicto, podemos diferenciar los elementos del conflicto más vinculados a las personas implicadas, de los elementos propios del proceso seguido por el conflicto y del problema mismo. De manera que, cuando se identifica a las partes en conflicto nos puede ubicar en la tipología de los conflictos, y así poder hablar de conflictos intrapersonales, interpersonales, intergrupales, identificando los elementos del conflicto a partir de *las personas*, que estos pueden ser:

- a) El poder²⁴ en el conflicto, en este caso es la capacidad de influencia de los protagonistas principales y secundarios en el conflicto;
- b) Las percepciones del problema, la forma de recibir o interpretar el conflicto, sus causas y sus explicaciones;
- c) Las emociones y sentimientos, el estado físico y emocional que pueden presentar las partes frente y ante el conflicto, así como en su proceso de solución;
- d) Las actitudes, esto es la disposición de la persona frente al conflicto, bien puede ser percibida en sentido positivo o en sentido negativa;
- e) Las posiciones, esto es el estado inicial de las personas ante el conflicto;
- f) Los intereses y necesidades, son los beneficios que desean obtener las partes a través del conflicto, y las necesidades humanas son las que consideran fundamentales e imprescindibles para vivir;
- g) Los valores y los principios, es el conjunto de elementos culturales e ideológicos que justifican y sirven para argumentar los comportamientos que presentan las partes ante el conflicto; y
- h) El campo de las tensiones, aquí se expresan tensiones y energías que invierten las partes o los grupos para enfrentarse o ponerse de acuerdo.

²³ Véase Burton, John W., *La resolución de conflictos como sistema político*, EE. UU. Instituto de Análisis y Resolución de Conflictos, 2000.

²⁴ Véase también Toledo, Víctor M. *Ecocidio en México, la batalla final es por la vida*, Ed. Grijalbo, México, 2015, p. 136-137. Este autor maneja tres tipos de poderes que inciden de forma directa en las relaciones sociales, los cuales son político, económico y social.

Ahora los elementos en el proceso²⁵ aquí serían: a) La dinámica del conflicto, esto es, la intensidad con que se enfrentan las partes, pierden la percepción de los intereses comunes y están instaladas en la dinámica de enfrentamiento, la disputa (quien gana); b) La relación y la comunicación, ante la situación de conflicto el aspecto humano de relación comunicación la mayoría de las veces inicia rota, sin embargo, cuando se encuentra el primer cabo de aquella relación el conflicto se puede abordar de mejor manera; y c) Los estilos de enfrentamiento al conflicto, en este caso durante el proceso pueden advertirse posibilidades como de competición, evitación, acomodación, compromiso y colaboración.²⁶

En esa misma dinámica de los conflictos se encuentran los elementos de conflictos a partir del *problema* estos pueden ser: a) Los hechos, son aquellos acontecimientos y situaciones que ocurren a las partes y que los pone en estado de dificultad; b) Conflictos de relación/comunicación, esto es cuando no existe un móvil concreto, tangible más allá de la relación deteriorada; c) Conflictos de intereses necesidades, estos se dan cuando las partes tienen el mismo interés, sin embargo, no identifican como superar el “yo”, cómo unir los mismos intereses; y d) Conflictos por preferencias, valores y creencias, esto es cuando en el problema solamente las partes deben tener la posibilidad de encontrar valores superior o entender la jerarquización de los valores.²⁷

Lederach concretiza que el conflicto tiene que ver con: El **poder** en cuanto a quien decide, quien no decide la participación.

La **identidad** a partir de ¿quién soy yo? ¿quién eres tú? ¿quiénes somos? Sentido de identidad, satisfacer las necesidades comunes y trabajar en ello, ya que todo proceso de cambio duradero implica a sus ciudadanos.

La **comunicación** ya sea de choques si es abierta, directa, si existe distanciamiento.

Se trata de responder al conflicto de forma constructiva y transformadora de las relaciones, como motor de cambio, saber cuales son los cambios necesarios que pueden responder al problema coyuntural a partir de una visión sistémica.

CONCLUSIONES

Con los autores antes descritos la percepción del conflicto es positiva y transformadora, cada uno de ellos de forma particular señalan las características y elementos que lo constituyen como tal.

²⁵ Fisher Roger y Ury William, *Si de acuerdo, como negociar sin ceder*, EU, NORMA, 1991, p. 30.

²⁶ Lederach, John Paul, *El abecé de la paz y los conflictos*, España, La CATARATA, 2000, pp. 15-17.

²⁷ Amster, Pablo y Pinasco, Juan Pablo, *Teoría de juegos, una introducción matemática a la toma de decisiones*, México, FCE, 2014, pp. 130-132. Los autores exponen que la ausencia de alternativas aclara la mente, ya que conviene comparar las estrategias entre sí, muchas veces esa primera exploración permite descubrir que determinada acción da siempre un resultado peor que alguna otra, de modo que se puede eliminar esta última.

El conflicto tiene elementos positivos y negativos desde la forma en que se aborde se tendrá una solución o bien un grado de violencia que puede ser hasta una guerra; sin duda los autores señalan que los procesos e interacciones sociales son parte de la vida cotidiana de las personas por lo tanto al existir una relación entre dos o más puede surgir una situación de diferencia, incompatibilidad de intereses y necesidades, lo que propicia que el conflicto pase de latente, a manifiesto o emergente.

La legitimación y empoderamiento que las partes desarrollen en la solución de conflicto es significativo por que retoman la participación activa, por lo que el poder y la comunicación es muy importante ya que permitirá que las partes desarrollen habilidades de negociación a la mejor alternativa del acuerdo negociado.

BIBLIOHEMEROGRAFÍA

Burton, John W., *La resolución de conflictos como sistema político*, EE. UU. Instituto de Análisis y Resolución de Conflictos, 2000.

Chinoy, Ely. *La sociedad. Una introducción a la sociología*, traducción de Francisco López Cámara, México, FCE, 1996.

Dahrendorf, Ralf, "Toward a theory of social conflict", *The journal of conflicts resolution*, vol. XI, núm. 2, 1958.

Dowdor, Ladislau, *La reproducción social*, 1ra. Ed., México, siglo XXI, 1999.

Galtung, Johan. *Diálogo intercultural y resolución de conflictos* en Trascend Article database, 2003.

Galtung, Johan. *Sobre alfa y beta y sus muchas combinaciones*, en *Visiones de sociedades deseables*. CEESTEM, México, 1979.

Galtung, Johan. *Trascender y transformar, una introducción al trabajo de conflictos*, traducción de Fernando Montiel T. Ed. Quimera, México, 2004.

Gottheil, Julio y Adriana Schiffrin, *Mediación; una transformación en la cultura*. Buenos Aires, Argentina, Paidós 1996.

Lederach, John Paul, *Construyendo la paz*, EEUU, bakaez, 1998.

Lezcano, José María y Luján Olivera, Noemi, *Elementos para el desarrollo de un mapa del conflicto en la sociedad de la información*, Grupo de Estudio de la Complejidad en la Sociedad de la Información –GECSI-, FCJyS, UNLP.

Morrison, Ken. *Marx, Durkheim, Weber. Las bases del pensamiento social moderno*, España, edit. Popular, 2010.

Puig Farras, Julio, *El constructivismo social: un enfoque teórico problemático para el estudio de los mercados de trabajo*, Medellín, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, 2006.

Redorta, Josep, *Cómo analizar los conflictos, la tipología de los conflictos como herramienta de mediación*, Barcelona, Paidós, 2007.

Remo F. Entelman. *Teoría del conflicto, hacia un nuevo paradigma*. Ed. Gedisa, España, 2009.

Simmel, Georg. *Cuestiones fundamentales de sociología*, España, Ed. gedisa, 2003.