

DIALOGANDO ES POSIBLE

Serie de artículos formativos para un diálogo político y social inclusivo, diverso y despolarizado en Venezuela

HACIA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS CONFLICTOS:

elementos constitutivos para su
mejor comprensión y solución



©**DIALOGANDO + ES POSIBLE**

Serie de artículos formativos para un diálogo político y social inclusivo, diverso y despolarizado en Venezuela

©abril 2023

Coordinación:

María Lucrecia Hernández

Investigación:

Equipo de investigación

En colaboración con el
**Consejo Científico
y Tecnológico del Estado
Bolivariano de Miranda**

Diseño de portada y diagramación

Juaníbal Reyes Umbría

Publicado en la República
Bolivariana de Venezuela, 2023

HACIA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS CONFLICTOS: ELEMENTOS CONSTITUTIVOS PARA SU MEJOR COMPRENSIÓN Y SOLUCIÓN

Hoy la violencia está presente en distintos ámbitos de la vida y en diversas manifestaciones: en las comunidades, el hogar, el trabajo, la escuela; todos y todas estamos expuestos directa o indirectamente a ella en sus múltiples expresiones. Hay un contrato social implícito que tenemos como sociedad donde asumimos corresponsabilidades en cuanto a velar por la seguridad del colectivo. Pero ese contrato se rompe directamente a través del abuso de poder, de la impunidad, la ineficiencia y el fracaso en prevenir, contener y condenar la violencia.

El trauma de la violencia aparece y distorsiona el proceso de desarrollo en muchas –o todas– las dimensiones. Todas las respuestas al trauma de la violencia son impedimentos para la capacidad de aprendizaje y desarrollo individual y colectivo. Hoy nuestras sociedades se ven obligadas a buscar maneras para manejar la violencia. Encontrar el camino para que las personas busquen alternativas a la violencia y que las privilegien es una tarea primordial, se convierte en mandato ético de todas las instituciones formales o no, que conforman la sociedad (hogar, escuela, Estado, gobierno, grupos políticos, religiones, comunidades, entre otras).

Las relaciones interpersonales se forjan desde la infancia y anticipan su futura adaptación personal. Por ello la importancia de comenzar desde pequeños a aprender a manejar los conflictos. Este proceso sin duda es lento, porque las personas deben usar lo que ven a su alrededor para desarrollar su sentido de cómo nos

relacionamos y los conocimientos nuevos se construyen a partir de las experiencias previas. No obstante, esta tarea es necesaria y urgente para contrarrestar dicha situación, incorporando con fuerza valores y herramientas para la transformación de conflictos en todas las esferas de la vida social.

Naturaleza del conflicto

El conflicto es parte de la dinámica oculta en todos los espacios sociales, donde las personas interactúan. Existe en las instituciones, en las aulas, en comunidades y hogares, en espacios laborales, culturales, gubernamentales, en la política, es decir, en todas partes. El conflicto es un hecho básico de la vida y una oportunidad constante para aprender y para crear procesos de cambio constructivo en una realidad compleja, entre las diferentes dimensiones, entendiendo sus contenidos, su contexto, así como las estructuras de las relaciones.¹

Hay tres aspectos que hay tener presentes: primero, que el conflicto en sí mismo no es positivo ni negativo, más bien es una parte natural de la vida humana. Segundo, el conflicto afecta a todas las personas, en cualquier edad, ámbito, cultura o comunidad. Y tercero, se debe aprender a mirar el conflicto, entenderlo, analizarlo, para forjar respuestas más constructivas y productivas que permitan transformarlo.

Para mejorar la respuesta ante el conflicto es importante avanzar hacia una comprensión del mismo como fenómeno natural y potencialmente positivo. A menudo surgen problemas no del conflicto en sí, sino de la respuesta que al mismo se le da. Por tanto, comprender el conflicto es un primer paso.

Ahora bien, ¿cómo aprender a ver el conflicto en profundidad y en perspectiva positiva, a pesar de los temores y ansiedades que genera? Pensar la transformación de conflictos desde la idea que existen distintos lentes o maneras de mirarlo puede

1 Lederach, J. P. *El pequeño libro de transformación de conflictos*.

evitar caer en una sola visión del mismo, es necesario ver más allá de sus manifestaciones inmediatas, para su transformación.

No hay un molde prefabricado ni vía unidireccional para transformar el conflicto. Sin embargo, hay que tener presente que, para que el conflicto se convierta en un motor de cambio, se deben abordar una serie de dimensiones: la personal, la relacional, la estructural y la cultural. Presentaremos a continuación cinco elementos para abordar el conflicto; las llamamos orígenes, fuentes, tipos, creencias y posturas. De cada una de ellas se presentan una o dos cuestiones centrales para orientarnos.

Orígenes del conflicto

Responde a la pregunta sobre ¿Quiénes son las partes en conflicto y cómo se las puede caracterizar? El conflicto puede darse a nivel intrapersonal (en un individuo consigo mismo); interpersonal (entre dos o más individuos); intragrupal (dentro de un grupo, organización, institución, nación); o intergrupala (entre dos o más grupos, instituciones o naciones). Estas fronteras son móviles, es decir, puede darse un conflicto mixto, y están enmarcadas en el vasto abanico de las relaciones sociales.

El conflicto puede tocar, afectar, atravesar muchos niveles, y darse entre personas afines a una sola cultura o atravesando dos o más expresiones culturales. Al identificar las características culturales de las partes involucradas podemos visualizar mejor las diferencias entre ellas con menos distorsión, de manera desprejuiciada y sin estereotipos. Comprender entonces los códigos culturales e identidades de las demás personas y colectivos es un paso esencial tanto para prevenir como para transformar conflictos.

Fuentes y tipos del conflicto

Se asocia con la pregunta ¿Cuáles son las causas de este conflicto?, ¿Cómo se lo puede caracterizar en términos generales?

El término Orígenes se refiere a quién está involucrado, mientras que Fuentes se refiere a cuál el motivo del conflicto. Es fácil perderse en los detalles cuando hay aparentes posiciones que se oponen, por lo que, para verlo con más claridad, es necesario superar las posiciones antagónicas para hallar intereses en común.

Si bien no existe un marco único de categorización, ni tampoco uno “correcto”, aquí enumeramos muy brevemente algunos tipos: políticos, ambientales, económicos, sociales y culturales. La diferenciación entre causas y tipos es necesaria para una mejor comprensión y desarrollar estrategias para su intervención. El análisis no es tarea fácil, debido a la carga emocional que los actores vierten sobre el mismo.

Otra pregunta clave es ¿Dónde es más posible que se dé un avance hacia su resolución? Algunos teóricos catalogan el conflicto en dos grupos: genuinos e innecesarios. Algunos tienen su raíz en problemas de comunicación y percepción, mientras que otros responden a diferencias que podemos definir como estructurales; esto también da cuenta del análisis de las causas. En este sentido, Deutsch² ofrece una tipología más detallada de seis categorías, que apuntan a distintos caminos de resolución. En cada una de ellas hay preguntas útiles para enfrentar el conflicto:

1. Conflicto verídico: ¿el conflicto existe objetivamente?, ¿es improbable que se resuelva con facilidad?
2. Conflicto contingente: ¿el conflicto depende de circunstancias que se pueden cambiar fácilmente?
3. Conflicto desplazado: ¿el conflicto expresado es distinto del conflicto central?
4. Conflicto mal atribuido: ¿el conflicto se expresa entre partes que no se corresponden?

² Deutsch M. (1973). *The resolution of conflict: constructive and restrictive processes*. NH. Yale University.

5. Conflicto latente: ¿el conflicto está sumergido y aún no ocurre?

6. Conflicto falso: ¿el conflicto se basa en una malinterpretación o en una mala percepción?

Creencias en torno al conflicto

¿Qué creen las partes en relación a los objetivos y los resultados de la transformación de conflictos?, ¿qué piensan que puede ocurrir? La cultura debe considerarse una variable importante que afecta la visión de las partes a la hora de transformar un conflicto. Tanto la cultura de las partes involucradas, como del ámbito en el que se da el conflicto, tendrán influencia decisiva sobre el resultado.

La gama de posibles alternativas de transformación es factor importante en la comprensión de cómo se desarrolla y expresa un conflicto. Escuchar activamente lo que creen los actores involucrados acerca de cómo puede gestionarse el conflicto, sugiere puntos y estrategias para su abordaje, para la construcción de un espacio seguro, generar confianza y posiblemente, llegar a acuerdos sostenibles.

Postura en relación al conflicto

¿Qué dará satisfacción a las partes en conflicto?, ¿cómo podemos caracterizar lo que las partes dicen que quieren? Hay tres factores relacionados con las posturas asumidas ante el conflicto, ellos son: las posiciones, los intereses y las necesidades. Cada una de estas facetas puede moldear la postura de una de las partes frente al conflicto y es necesario descubrir desde cuál de ellas habla, para lograr procesarlo y encontrar intereses en común, establecer reglas del espacio y construir consensos.

1. Las posiciones: representan la postura inicial que asumen las partes frente al conflicto. Definen lo que las partes creen que quieren. El problema es que toda posición puede

ser confrontada y cuestionada. Tienden a centrarse en resultados específicos y concretos limitando la noción de la transformación a esas metas específicas. Las posiciones no dejan mucho espacio para explorar distintas alternativas: se obtiene lo que se quiere, se concede lo que uno quiere o no se consigue lo que se quiere. Al analizar un conflicto es clave revisar si las partes adoptan actitudes posicionales.

2. Los intereses: son el contexto en el que puede existir una posición; están menos sujetos a debate y pueden incluso converger. Avanzar más allá de las posiciones permite abrir paso al descubrimiento de intereses comunes que pueden ser satisfechos plenamente. Descubrir qué es lo que realmente le interesa a cada parte es la clave.

3. Las necesidades: representan un contexto aún más amplio, dentro del cual se mueven los intereses. Las necesidades físicas y psicológicas subyacen, si no en todos, en muchos conflictos. Aun cuando tales necesidades no se expresen, su satisfacción puede ser esencial para una plena transformación del conflicto. La cuestión está en plantearse ¿qué necesidades subyacen al conflicto expresado y la posición identificada? Es esencial ver las diferencias normativas y las expectativas culturales (individuales, grupales, de organización) de las partes, para interpretar posiciones, intereses y necesidades.

Para finalizar, es muy probable que se dé una transformación satisfactoria del conflicto cuando:

- Los involucrados comprenden las necesidades subyacentes a las que hay que dar respuesta.
- Se pone el centro en explorar los intereses de todos y todas.
- Se distinguen posiciones de intereses.
- Los intereses más que suponerse se definen.

- Los intereses y no las posiciones son el centro de discusión y de respuesta.
- Se considera a los intereses en conflicto como un tema compartido a ser resuelto en común.
- Se reconocen y entienden las diferencias culturales.
- Se hace hincapié en mejorar la relación entre los actores para llegar a acuerdos duraderos.

Si bien los conflictos pueden llegar a la violencia visible, a situaciones de crisis, de violaciones de los derechos humanos e incluso la guerra, la violencia no visible está presente en situaciones de conflictividad donde los actores creen que no hay puntos en común. Entender el conflicto como algo que nos rodea, que es parte natural y orgánica de la interacción social, es el primer paso en el camino hacia su transformación. El conflicto nos ofrece ricas oportunidades para aprender acerca de nuestra propia cultura, necesidades, intereses y valores, así como de los demás. Aunque el conflicto puede tener causas tan diversas como complejas, un análisis delicado abre las puertas de su potencial transformador, como motor de cambio hacia la paz.



Sures

ESTUDIOS y DEFENSA en DERECHOS HUMANOS