

2

LA MEDIACIÓN Y LA EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA IDEA DE CONFLICTO

Dr. D. Florentino Moreno Martín

Universidad Complutense de Madrid

SUMARIO: I. INTRODUCCIÓN. II. DEL CONFLICTO COMO REFLEJO DE *INCOMPATIBILIDADES OBJETIVAS* AL CONFLICTO COMO *ELABORACIÓN SUBJETIVA*. III. DEL CONFLICTO COMO HECHO POSIBLE AL CONFLICTO COMO REALIDAD *INEVITABLE*. IV. DEL CONFLICTO COMO HECHO *NEGATIVO* AL CONFLICTO COMO OPORTUNIDAD. V. DEL CONFLICTO COMO PROBLEMA *INNECESARIO* AL CONFLICTO COMO *NECESIDAD*. VI. DE LA *RESOLUCIÓN* DE CONFLICTOS A LA *GESTIÓN* DE CONFLICTOS. VII. DE LA *RESOLUCIÓN* DE CONFLICTOS EN EL TEJIDO SOCIAL O LOS TRIBUNALES A LA *GESTIÓN PROFESIONAL EXTRAJUDICIAL* DEL CONFLICTO. VIII. CONCLUSIÓN. IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

I. INTRODUCCIÓN

Los ediles de un concejo deciden expulsar a los habitantes ilegales de unas viviendas públicas para lo que contratan a dos mediadores. La víctima de un atraco recibe, unos meses después de haber sido detenido el autor material, una llamada en la que se le invita a iniciar un proceso de mediación penal con el joven que le robó. Un profesor que ha propuesto la expulsión de uno de sus pupilos adolescentes por amenazas e insultos es invitado a iniciar una mediación con el muchacho para llegar a un acuerdo. Los miembros de un matrimonio que se odian abiertamente, deciden disolver su unión y al acudir al juzgado les preguntan si no desean llegar a un acuerdo amistoso de separación con la ayuda de un mediador familiar.

Escenas como estas se dan cada día en distintos lugares del mundo, especialmente en Europa y América. Hace tres o cuatro décadas hubiera sido impensable que el grueso de la población aceptara, siquiera como una opción, la posibilidad de afrontar estas situaciones abriendo un diálogo constructivo entre los protagonistas del conflicto con la ayuda de un mediador.

La irrupción de la mediación como procedimiento normalizado, amparado por las leyes y financiado por los poderes públicos, ha transformado el modo en que se afrontan buena parte de los conflictos cotidianos de la ciudadanía y parece gozar de un prestigio creciente en el mundo académico¹ y en el sentir general. Este relativo éxito de atención académica y aceptación popular de la mediación ¿nos viene a decir que hemos encontrado una forma nueva de encarar los conflictos de siempre o es más bien un reflejo de que lo que ha cambiado es la manera de entender los conflictos y por ende el modo de afrontarlos?

El uso de la «estrategia mediadora» como forma preferente de afrontar los conflictos en la cultura occidental, tiene mucho que ver con los cambios en la concepción sobre la naturaleza del conflicto humano. Lo que hoy se entiende por conflicto en la mayor parte de ensayos, manuales y eventos académicos es sustancialmente distinto a lo que unas décadas atrás era la visión mayoritaria en los escritos especializados. Y este hecho ha abierto la espita por donde la mediación se expande. Analizar la evolución de este cambio de enfoque sobre el conflicto es el propósito de este texto que pretende a su vez reflexionar sobre si los elementos que gozan de mayor aceptación académica tienen predicamento popular.

II. DEL CONFLICTO COMO REFLEJO DE *INCOMPATIBILIDADES OBJETIVAS* AL CONFLICTO COMO *ELABORACIÓN SUBJETIVA*

La polisemia del vocablo «conflicto» ha dado lugar a incontables interpretaciones sobre su verdadera naturaleza y podría sumergirnos en un bucle interpretativo interminable si nos empeñáramos en dilucidar los «conflictos que subyacen a las descripciones del conflicto»². Son al menos tres los significados que recogen todos los diccionarios y la mayor parte de definiciones académicas especializadas: confrontación, incompatibilidad y emoción negativa (Real Academia, 2001)³. La

¹ Una prueba de esta importancia es la gran cantidad de textos que se editan. Sólo en 2008 hay registrados 28 libros sobre mediación en la Biblioteca Nacional de España procedentes del Depósito Legal.

² Se han seguido estrategias variadas para afrontar la complejidad de la definición: la más simple, y la más utilizada en los últimos años, es esquivar la definición: se presentan algunos ejemplos pero sin definir el concepto central (por ejemplo: FISHER, URY y PATTON, 1981; WEEKS, 1993); la estrategia clásica es definirlo como una forma de oposición motivada por algún elemento como la posesión de bienes escasos (ARON, 1985), la intencionalidad de perjudicar a otro (FREUND, 1983), o la manipulación «hay conflicto interpersonal cuando A intenta influir en B, B se resiste y A persiste» (SHANTZ, 1987, pág. 284), etc; algunos autores optan por describir el conflicto con un modelo conceptual que relaciona componentes diversos (por ejemplo BURTON, 1990 o FISHER, 1993) y otros aportan definiciones de mínimos como hizo Kurt LEWIN (1935, pág. 122): «fuerzas de magnitudes iguales actuando de forma simultánea sobre un individuo. Las diversas definiciones han dado lugar a análisis de contenido que pretenden agrupar, clasificar y profundizar en el concepto (INFANTE, 1998; PONDY, 1967).

³ Las acepciones del diccionario de la RAE son: 1. Combate, lucha, pelea. 2. Enfrentamiento armado. 3. Apuro, situación desgraciada y de difícil salida. 4. Problema, cuestión, materia de discusión. 5. Psicol. Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos. 6. Momento en que la batalla es más dura y violenta.

idea de lucha, combate, pelea o, en su nivel más intenso, de enfrentamiento armado («el conflicto de Darfur») refleja la expresión conductual del conflicto. El segundo sentido, la incompatibilidad, tiene que ver con la dificultad de coexistencia. Así se habla del conflicto como de un «problema», una «materia de discusión» o una «dificultad» de funcionamiento, incluso se aplica para materiales inertes o programas informáticos que «entran en conflicto». Por último, el término se mueve en el campo semántico de las emociones negativas: la tensión, el malestar, la angustia, las contradicciones internas, el desgarró: «estoy viviendo un conflicto».

La complejidad a la hora de acotar la definición del conflicto radica, entre otras cosas, en que no todas las situaciones de lucha ni todas las incompatibilidades ni, no digamos ya, todas las emociones negativas, se asocian de forma lógica al conflicto. Determinados ritos de iniciación o las reprimendas parentales enérgicas, por poner solo dos ejemplos, son conductas de confrontación que no son vividas como conflictivas por muchos de sus protagonistas si la cultura en la que se desarrollan les da carta de legitimidad⁴. De igual modo la incompatibilidad no se cataloga como conflicto por sus protagonistas en innumerables situaciones: en el deporte donde sólo un equipo gana, en algunas familias en las que un bien anhelado por varios miembros es disfrutado por uno solo; en determinadas relaciones laborales donde empleados y empleadores dicen sentirse satisfechos en sus respectivos roles, etc. Si ni la confrontación abierta, con la violencia como expresión extrema, ni la incompatibilidad manifiesta, con los recursos limitados como forma evidente, se bastan para abarcar en toda su extensión la idea de conflicto, podríamos concluir con que para que una situación sea vivida como conflictiva se precisa una actividad psicológica que, bien en forma de coloración afectiva negativa de un desacuerdo o como una disonancia cognitiva entre dos elementos, transforme una conducta, una reflexión o una emoción en un conflicto. Dicho de otro modo: las posibles incompatibilidades objetivas necesitan de una actividad subjetiva para ser experimentadas como un conflicto.

¿Hasta qué punto esta actividad psíquica es autónoma de las circunstancias objetivas o por el contrario es un reflejo más o menos fiel de las mismas? Esta pregunta ha sido durante décadas motivo constante de discusión entre quienes consideran que son las estructuras socio-económicas las que generan los conflictos, sean percibidos o no por los individuos⁵ y quienes se fijan en los procesos cognitivo-emocionales (motivación, percepción) y en la lógica de la interacción (persuasión, comunicación) para destacar que son estos procesos los que dan naturaleza de conflicto a las situaciones. En el mundo académico ha dominado la primera opción hasta los años 80 del siglo XX y desde entonces se impone cada vez con más fuerza la visión del conflicto como un fenómeno perceptivo y motivacional⁶.

⁴ Sobre la legitimación de la violencia en la infancia véanse: AYLLÓN (2009) y FERNÁNDEZ (2009)

⁵ Un conflicto puede estar latente y no ser reconocido por sus participantes, pero no por eso deja de existir, defendía Ralph DAHRENDORF (1959).

¿Cómo ha evolucionado esta dicotomía? Hasta no hace mucho tiempo las Ciencias Sociales eran reacias a dejar la descripción de la realidad al arbitrio de las interpretaciones de quienes las vivían. El que un conflicto lo sea o no en función de la interpretación de sus protagonistas, casa mal con la universalidad y objetividad científica. Tradicionalmente se han seguido dos estrategias para afrontar esta ambivalencia entre objetividad y subjetividad. La primera es diferenciar el conflicto de otros términos de su misma familia semántica como la competencia; la segunda es más simple: si cuando se dan las condiciones objetivas que determinan la existencia de un conflicto sus protagonistas no experimentan contradicciones, incompatibilidades o malestar es porque están confundidos o manipulados.

La diferenciación epistémica entre conflicto y competencia permite diferenciar los aspectos objetivos y subjetivos. En los años 20 Robert PARK y Ernest BURGESS diferenciaban ambos conceptos del siguiente modo: «Tanto la competencia como el conflicto son formas de lucha. Sin embargo, la competencia es continua e impersonal, mientras que el conflicto es intermitente y personal» (PARK y BURGESS, 1924, pág. 574). El mismo argumento fue retomado por los principales sociólogos del conflicto en los años 60⁷, con la intención, que puede resultar paradójica, de quitar peso a los aspectos subjetivos⁸. Diferenciar competencia (confrontación objetiva) de conflicto (vivencia subjetiva de la confrontación) ha sido de gran utilidad en la evolución de los estudios sobre el conflicto pues ha generado teorías de gran aplicabilidad, como la idea de que los conflictos son situaciones de competencia que están mal reguladas⁹, al tiempo que ha inspirado gran cantidad de propuestas de intervención que combinan competencia y cooperación¹⁰.

La segunda estrategia para abordar la incómoda interpretación subjetiva del conflicto ha sido la más extendida en las Ciencias Sociales hasta la irrupción de la visión posmoderna. Significativos autores han seguido el siguiente razonamiento: si los conflictos tienen sus raíces en regularidades objetivas que los determinan,

⁶ Algunas definiciones de conflicto en manuales de Psicología social son: «Incompatibilidad que se percibe de las acciones o los objetivos» (MYERS, 2005, pág. 521); «Percepción de la incompatibilidad de metas entre dos o más partes» (SMITH y MACKIE, 1997, pág. 600).

⁷ Véanse: COSER, 1956; BERNARD, 1957 y BOULDING, 1962.

⁸ El elemento subjetivo que diferencia competencia y conflicto lo expresa claramente Robert NORTH, curiosamente cuando está explicando los aspectos políticos de los conflictos: «el hecho de que las situaciones de competencia se conviertan en conflictivas depende de que la incompatibilidad sea efectivamente percibida y también de que los asuntos a los que concierne se consideren de importancia por las partes» (NORTH, 1979, 13).

⁹ Algunos conflictos están tan institucionalizados que los oponentes ni siquiera consideran que están viviendo situaciones de incompatibilidad real de fines o sufriendo el uso del poder coercitivo (KRIESBERG, 1973). La importancia de las normas para promover la competición, la cooperación o el conflicto ha sido tratada en el plano experimental por SCHLENKER y GOLDMAN (1978). Estos estudios, a partir de distintas variantes del juego del dilema del prisionero, llegan a la conclusión de que las normas determinan en gran medida la sensación de vivir o no situaciones conflictivas y por ende del comportamiento de los oponentes.

¹⁰ Véase DEUTSCH (2003).

pero no se manifiestan cuando se dan estas condiciones es porque permanecen latentes esperando la llave que los saque a la luz. No es problema del conflicto en sí sino de los protagonistas que deberían hacerlo manifiesto. Tanto para Sigmund Freud como para Karl Marx esta idea es central en sus explicaciones de la conducta social¹¹. Para Marx el principal motivo por el que el conflicto latente entre las fuerzas del trabajo y el capital no se hace manifiesto en forma de lucha es por la alienación que sufren los trabajadores¹². El eje central de la estrategia revolucionaria pasa para Marx por «la toma de conciencia». También Freud hizo de la diferencia entre conflicto latente y manifiesto parte central de su psicología dinámica: el ser humano vive en un conflicto permanente entre las exigencias biológicas del *ello*, gobernado por el principio del placer y las convenciones sociales regidas por el principio de realidad que atenazan al *yo*. La neurosis, los actos fallidos y en general el malestar psicológico no son sino manifestaciones conductuales de ese conflicto. Y el método psicoanalítico el medio para abordarlo¹³. El llamado darwinismo social, con menor predicamento académico, también utiliza esta explicación: los conflictos son un reflejo de la lucha de las especies por la supervivencia y se darán siempre que estén en juego recursos necesarios para el avance de determinados individuos o colectivos.

Para estas tres teorías los conflictos tienen una entidad objetiva predeterminada (lucha de clases, confrontación *ello-superyo* o lucha por la supervivencia), con un origen causal identificable (explotación, represión del deseo o escasez de recursos) y una vía para su superación (revolución, terapia psicoanalítica o supervivencia del fuerte). Si quienes debieran sufrirlo no se aperciben de esta realidad objetiva se debe a la alienación producida por la ideología (marxismo), a la dificultad de acceso a la conciencia de las zonas inconscientes del psiquismo (psicoanálisis) o por la represión impuesta por las convenciones sociales (darwinismo social).

En los ámbitos en los que domina alguna teoría que parta de la idea de que la conducta individual o grupal está orientada a un fin preestablecido e inevitable, la naturaleza objetiva del conflicto ha estado avalada por los principios doctrinales de estos paradigmas. A medida que estas explicaciones globales han perdido fuerza, el anclaje teórico de la naturaleza del conflicto ha ido pasando de las realidades objetivas ajenas al individuo a las interpretaciones subjetivas. Así, la evolución de las definiciones más influyentes partió de situar como elemento central a las condiciones objetivas y las expresiones conductuales de lucha (COSER, 1956),

¹¹ También lo es para las teorías sociológicas basadas en principios biológicos como el denominado Darwinismo social o la Sociobiología.

¹² Probablemente la frase que mejor sintetiza esta idea fue la que acuñó en el prólogo de «La crítica de la economía política: El modo de producción de la vida material condiciona el proceso de la vida social política y espiritual en general. No es la conciencia del hombre la que determina su ser sino, por el contrario, el ser social es lo que determina su conciencia» (MARX, 1859).

¹³ La combinación de los principios marxistas y freudianos dio lugar como es sabido a una amplísima bibliografía muy influyente en los años 70 al postular la liberación económica y sexual a un tiempo. Véanse por ejemplo: WILHELM REICH (1933) y HERBERT MARCUSE (1955).

posteriormente se fueron incluyendo los elementos perceptivos como complementos (véase KRIESBERG, 1973) y ahora, en la mayor parte de los manuales de Psicología social se introducen términos como «percepción de incompatibilidad» (MYERS, 2005, pág. 521; SMITH y MACKIE, 1997, pág. 600) o «bloqueo de intereses» (BARON y BYRNE, 1998, pág. 602). Algo que sucede también en otras disciplinas como la antropología (véase ROSS, 1995). Sin el esqueleto conceptual de una teoría omnibus los elementos objetivos que definen los conflictos se tornan huecos. Se puede decir que un conflicto es una confrontación por los bienes escasos, por el dominio de una parte sobre otra o por la frustración de las expectativas, pero sin el abrigo de una teoría más amplia la escasez, el dominio o la frustración más que factores deterministas caen en el terreno de lo interpretable y pueden muy bien ser sustituidos por cualquier otro elemento.

Que los conflictos estén basados en elementos objetivables (violencia, apropiación de recursos, abuso etc.) o sean básicamente una elaboración subjetiva (una atribución, una emoción, etc.), es un hecho esencial no sólo para el investigador. La implicación práctica de adoptar como referencia una de estas dos visiones es muy relevante, pues si entendemos que los conflictos responden siempre a circunstancias objetivas el modo más racional de afrontarlos será la búsqueda de esas causas para «solucionarlo», mientras que si estamos convencidos de que la verdadera naturaleza del conflicto es la elaboración subjetiva, nuestro trabajo debería centrarse en los procesos cognitivos y emocionales de los implicados para poder «gestionarlo». En el primer caso la descripción de los conflictos depende fundamentalmente de la habilidad de quien los describe (su formación teórica, sus conocimientos), en el segundo se hacen prácticamente inaprensibles y el juego de interpretaciones involucra al menos a tres partes (las dos en supuesto conflicto y al tercero que trata de definirlo).

Este es el punto en el que parece encontrarse buena parte de la reflexión sobre la naturaleza del conflicto, especialmente en su parte aplicada. El espíritu de la posmodernidad, el llamado «pensamiento débil»¹⁴, con sus explicaciones eclécticas sobre la «realidad líquida»¹⁵ y el dominio de las orientaciones cognitivas ha arrinconado la preocupación por las bases objetivas del conflicto y se ha centrado en la expresión de los protagonistas o de los observadores que lo describen: lo que da naturaleza de conflicto a la confrontación o a la diferencia lo determinan sus protagonistas o los profesionales que analizan sus relaciones¹⁶.

La mediación, como procedimiento de gestión de conflictos, encaja como un guante en esta corriente al tomar como seña de identidad la soberanía de las partes para decidir qué elementos entran en discusión y qué características tiene el problema a discutir. El mediador no define la situación. Las partes pueden coinci-

¹⁴ Véase VATTIMO y ROVATTI (1995).

¹⁵ Véase BAUMAN (2009).

¹⁶ Así, un conflicto podría ser descrito como «una situación en que dos o más instancias se perciben o expresan como incompatibles o son catalogadas como tal por un observador exterior» (MORENO, 1991).

dir o no en las causas del conflicto, en su naturaleza, pero eso carece de relevancia pues lo verdaderamente importante es el análisis de las necesidades de las partes y la forma más adecuada de encarar el acuerdo.

III. DEL CONFLICTO COMO HECHO POSIBLE AL CONFLICTO COMO REALIDAD *INEVITABLE*

En los foros académicos es difícil encontrar voces que defiendan hoy la idea de que los conflictos se pueden evitar. Existe abundante literatura sobre prevención de conflictos, pero no está orientada a la posibilidad de evitar la confrontación, la incompatibilidad y el malestar, sino a reducir sus expresiones violentas y desestabilizadoras. Existe un acuerdo casi unánime en que los conflictos son inevitables. Podemos suavizar su virulencia o mitigar nuestro dolor al afrontarlos, pero su presencia es permanente e ineludible. Es una idea tan aceptada que cuando se programan cursos o seminarios para los escolares la primera lección que se imparte es esa: los conflictos son inevitables, lo que hay que aprender es cómo afrontarlos para que no se expresen de forma violenta¹⁷.

La posibilidad de eliminar los conflictos, de vivir en armonía, sin contradicciones, sin luchas ni enfrentamientos, a pesar de ser desechada por los teóricos del conflicto, sigue siendo especialmente valorada por la ciudadanía y forma parte sustancial del morral de creencias de todas las religiones y movimientos de espiritualidad. La pauta más defendida por los credos religiosos para evitar el conflicto es el ajuste de la conducta al dogma, con formas diversas de castigo a quienes lo infringen: desde la autoinculpación a la exclusión. Una opción teórica más radical de evitar el conflicto es el alejamiento ascético, la «descansada vida» de fray Luis de León, la opción anacoreta clásica o las cada vez más populares reclusiones espirituales orientales. Si se ha desechado esta idea en las Ciencias Sociales de nuestro entorno es porque resulta evidente la naturaleza sustancialmente conflictiva de la mayor parte de procesos sociales: la apertura al mundo, la defensa de nuestros derechos, la competencia por los recursos, la afirmación de nuestras creencias, las decisiones ante la adversidad, la defensa de nuestras posiciones... Los cambios inherentes a la evolución biológica y psicológica, a la vida social, a los movimientos de la historia hacen de la posibilidad de evitar el conflicto una quimera.

La Psicología social ha contribuido de forma decisiva a la aceptación universal de la idea de la inevitabilidad del conflicto. Distintos investigadores aportaron evidencia empírica a un hecho fácilmente detectable en la interacción cotidiana: no es preciso que exista un motivo racional para que se dé un conflicto, basta con que dos partes distintas se relacionen. En una célebre investigación de los años 50 del pasado siglo Muzafer SHERIF realizó una serie de experimentos de campo en el

¹⁷ Véanse por ejemplo: Centro de Investigación para la Paz (1990) y CASCÓN (2000).

parque estatal de la «gruta de los ladrones» de Oklahoma. Llevó a un grupo de niños blancos de clase media, sin problemas de adaptación a lo que iba a ser un típico campamento veraniego. Apparently las actividades eran como las de cualquier convivencia educativa, pero había algo más. SHERIF¹⁸ montó el campamento con el objetivo de comprobar una hipótesis que después daría lugar a la conocida como «Teoría de los conflictos reales».

Su idea era que la causa real de los conflictos estaba en la competencia por los recursos escasos y que por tanto había una diferencia sustancial entre un conflicto real (el que tiene la base objetiva de la lucha por los recursos) y un conflicto irreal (debidos a problemas de comunicación, errores perceptivos, etc.). Para verificar esta hipótesis generó artificialmente una competencia entre los niños adscribiéndolos al azar a dos grupos que durante los primeros días de la convivencia harían todas las actividades por separado y en competencia (alimentación, limpieza, deporte, etc). La segunda parte del campamento se organizaba con la filosofía opuesta: se fomentaban las actividades comunes, la convivencia indiferenciada y la cooperación. Su propósito era analizar los procesos psicosociales que estaban en la base de la elaboración del conflicto y ensayar formas aplicadas para su resolución. Entre los interesantes resultados del estudio lo más destacado para el asunto que nos ocupa, fue que las expresiones de hostilidad, la elaboración de estereotipos negativos, prejuicios y otras formas de rivalidad no tenían su base en históricos agravios de raza, clase, nacionalidad o religión, sino que se reproducían de igual modo entre personas mentalmente sanas al vincularse a otros en un grupo sin pasado y sin características que los diferenciaban del grupo opuesto. Los niños cooperaban y decidían democráticamente al interior del grupo pero se mostraban hostiles con los que no eran «de los suyos». Esas tendencias no se diluían al cambiar la estrategia y orientarse las actividades del campamento al contacto continuo y en situaciones agradables. La conclusión que los psicólogos sociales extrajeron del experimento de SHERIF fue muy fecunda para la disciplina: la mera adscripción a un grupo sienta las bases para el conflicto intergrupal¹⁹. No se trata únicamente de los vínculos más o menos fundados en razones históricas, en relaciones económicas o en roles de difícil acomodo (judío-palestino, policía-ladrón, varón-mujer, empresario-trabajador, etc). Cualquier elemento que genere identidad grupal por nimio que sea predispone al conflicto. Y lo hace bien porque se asuman los conflictos del grupo de referencia o pertenencia o simplemente porque la mera identificación con un grupo nos hace que tendamos a favorecerlo y perjudicar a quienes

¹⁸ SHERIF, HARVEY, WHITE, HOOD y SHERIF (1961).

¹⁹ Probablemente el experimento más conocido de la Psicología Social, íntimamente relacionado con esta idea, sea el de la cárcel experimental de Stanford del que se han escrito novelas, capítulos de series y películas como la alemana «Das Experiment». El estudio pretendía averiguar qué sucedería si un grupo de estudiantes reproducía los roles de presos y carceleros durante un par de semanas en una cárcel simulada. El experimento tuvo que suspenderse por las muestras de hostilidad de los falsos carceleros y la sumisión de los jóvenes que hacían de presos. Existe una detallada descripción del experimento en la página personal del profesor P. ZIMBARDO: <http://www.zimbardo.com/zimbardo.html>

no forman parte de él. Así lo pudo demostrar TAJFEL (1978) en una serie de experimentos en los que a los sujetos se les hacía creer que formaban parte de un grupo simplemente porque, por ejemplo, les gustaban más los cuadros de KLEE que los de KANDINSKY²⁰. Aún con un criterio tan banal y sin conocer a sus supuestos compañeros las personas tendían a favorecer a su propio grupo. Es evidente que no es lo mismo pertenecer a una asociación de petanca que a una institución con exigencias más amplias como un partido político o a una congregación religiosa, pero el mero vínculo, real o figurado, predispone al conflicto, lo que le hace por tanto inevitable.

IV. DEL CONFLICTO COMO HECHO *NEGATIVO* AL CONFLICTO COMO *OPORTUNIDAD*

La valoración positiva o negativa de un conflicto depende del momento en el que se encuentre la relación entre las partes enfrentadas. Cuando se vive la máxima tensión, en la fase de escalada, es difícil que se pueda valorar la situación como positiva. Otra cosa sucede cuando el conflicto se ha resuelto o se han modificado significativamente las condiciones que lo activaron. Si una mujer discute con su esposo sobre el reparto de las tareas domésticas, es muy probable que en la disputa se produzcan situaciones desagradables. En ese momento es extraño que se considere el conflicto como algo positivo. Sin embargo si fruto de la discusión la pareja acuerda una forma de reparto del trabajo que satisfaga a ambos, el esfuerzo y la tensión vivida se dará por bien empleada, se considerará que el conflicto ha sido positivo. El problema está en que la valoración se hace siempre a posteriori dependiendo del resultado de la pugna y no siempre es fácil anticipar las consecuencias del enfrentamiento. La disputa de la pareja del ejemplo puede llevar al enroque de posiciones o al alejamiento afectivo.

Esta dicotomía entre el «durante» y el «después» de la fase crítica del conflicto es fundamental para entender la evolución que el concepto ha vivido en las últimas décadas. Se sigue defendiendo la idea de que los conflictos, en su fase de expresión de hostilidad, son vividos de forma negativa. Y es así por varias razones: por el esfuerzo que implican, por las pérdidas que acarrearán, por el desgaste emocional que provocan y por la tensión que genera la incertidumbre sobre el resultado del enfrentamiento. Lo que sí se ha modificado en la reflexión académica sobre el conflicto es dónde se pone el foco a la hora de valorar el resultado de un enfrentamiento. Tradicionalmente se tomaba un conflicto como positivo si el resultado de la pugna «nos» beneficiaba: un juez nos otorgaba el derecho de acceso a una acequia, nuestro sindicato conseguía un aumento salarial tras la huelga, nuestro odiado exmarido perdía la tutela del hijo común, etc. En los últimos años

²⁰ Puede encontrarse una descripción detallada de los experimentos de SHERIF y de TAJFEL en GÓMEZ, GAVIRIA y FERNÁNDEZ (2006).

se ha añadido un nuevo criterio para la valoración del conflicto: ¿cómo queda la relación con la otra parte tras la disputa? Es evidente que la piedad y la empatía forman parte de la tradición del comportamiento ético y religioso. Pero lo novedoso en las Ciencias Sociales es que la preocupación por el otro no se limita a criterios morales sino funcionales.

Inspirados por la confluencia de la teoría de campo de Kurt LEWIN (1936) y por la Teoría de juegos de John VON NEUMANN y Oscar MORGENSTERN (1944) una pléyade de psicólogos, matemáticos, economistas y profesionales de diversas ramas se lanzaron entre los años 50 y 70 a investigar cómo inferir los resultados que podemos obtener en un conflicto en función de la combinación de nuestras decisiones con las que puede tomar nuestro adversario. La novedad que introdujo en la Psicología social del conflicto esta forma de investigar basada en simulaciones de la vida real por medio de juegos, fue que salieron a la luz los procesos cognitivos y emocionales que se ponen en juego en las situaciones de incertidumbre que provoca el conflicto. Morton DEUTSCH (1973) fue probablemente el psicólogo que más influencia ejerció en la disciplina con sus estudios sobre la ventaja que suponen los métodos constructivos frente a los destructivos a la hora de afrontar una disputa. Utilizando juegos tan populares como el dilema del prisionero o los camiones, se hicieron competiciones internacionales sobre qué métodos son los más eficaces (medidos en función de los beneficios obtenidos) cuando se puede cooperar o competir en una relación conflictiva (AXELROD, 1984). Así se ha ido asentando la idea de que los conflictos son globalmente positivos cuando se utilizan procedimientos cooperativos para afrontarlos, métodos que permiten a las partes seguir manteniendo una relación en el futuro.

La mayor parte de la literatura relacionada con la negociación y la mediación que ha visto la luz a partir de los años 80, especialmente desde el hito editorial que supuso el «Getting to Yes» de FISHER, URY y PATTON (1981), defiende la idea de que si se utilizan los métodos adecuados para gestionarlos, los conflictos permiten a las partes conseguir razonablemente sus objetivos y por tanto deben entenderse como positivos²¹. En el terreno de la Sociología quien introdujo en el discurso académico y profesional la idea de que el conflicto es sustancialmente constructivo por su carácter integrador fue Lewis COSER, quien adaptó las ideas de George SIMMEL y elaboró un conjunto de proposiciones sobre el carácter positivo de los conflictos, desde los internacionales a los interpersonales (Véase COSER, 1956). Otro sociólogo de su generación, el recientemente fallecido Ralph DAHRENDORF (1966), situó la valoración po-

²¹ Algunos textos sitúan esta posibilidad como una más, pero advierten de otras posibles no tan constructivas (véase DEUTSCH, 2003). Otros libros se centran en la opción ganar-ganar presentando el conflicto como algo esencialmente positivo (por ejemplo CORNELIUS y FAIRE, 1995). La mayor parte de propuestas teóricas a partir de los años 90 resaltan los aspectos positivos y negativos poniendo más énfasis en los primeros. Por ejemplo PEIRÓ (1991, págs. 481-483) destaca (citando a autores de los años 60 y 70) doce funciones positivas de los conflictos frente a cinco de carácter disfuncional; por su parte FERNÁNDEZ-RÍOS (1999, págs. 36-41) expone (destacando las aportaciones de COSER) trece aspectos positivos frente a cuatro negativos.

sitiva o negativa de los conflictos en dos grandes bloques de explicaciones: para la tradición «del consenso» la sociedad es un sistema relativamente estable de elementos en equilibrio en donde cada parte cumple una función para el bienestar común. Este enfoque de pensamiento, representado por el funcionalismo, entiende el conflicto como un acicate para la mejora social siempre que se mueva en los límites de la ley, las normas y los usos y costumbres²². Para la tradición «del conflicto», representada fundamentalmente por el pensamiento marxista, la sociedad es un sistema que relaciona elementos contradictorios donde la estabilidad es aparente y se basa en la sumisión de los explotados bien por la represión o por la alienación. Para quienes se sitúan en esta tradición teórica los conflictos son positivos cuando sirven para modificar las relaciones de poder, no cuando perpetúan las desigualdades legitimándolas con el consentimiento de la parte que carece de autoridad.²³

V. DEL CONFLICTO COMO PROBLEMA *INNECESARIO* AL CONFLICTO COMO *NECESIDAD*

La necesidad del conflicto en la vida política es casi un axioma en las Ciencias Sociales contemporáneas. Marx lo definió como el «motor de la historia», CLAUSEWITZ acuñó la conocida expresión de que «la guerra es la continuación de la política por otros medios». Pero no sólo las propuestas revolucionarias o bélicas lo toman como elemento central de sus teorías. El Estado liberal derivado de la Revolución Francesa y las democracias parlamentarias de tipo occidental se sustentan en la pugna permanente entre instituciones (Gobierno-oposición; poder ejecutivo-judicial-legislativo, sindicatos-empresarios, etc.). No se discute la necesidad del conflicto entre las partes del entramado político, normalmente dentro de un marco normativo acordado mayoritariamente. También suele haber acuerdo al asumir que determinadas situaciones de injusticia en las que una de las partes está siendo sometida a un trato injusto o degradante deben devenir en un conflicto manifiesto con intervención pública aunque la parte maltratada o sometida no se percate de su situación o pretenda ocultarla.

Mientras que en la política o la vida judicial el conflicto se ha considerado desde hace tiempo como necesario (para evitar el monopolio del poder, el abuso o la corrupción) en las relaciones familiares los conflictos se han visto tradicionalmente como inútiles. El prototipo de familia feliz se ha representado en la iconografía cinematográfica y televisiva del siglo XX como un grupo de apoyo mutuo en el que los problemas se resolvían mediante el diálogo pero respetando la autoridad y las demandas de cada rol. Los conflictos según este modelo surgen cuando una de las partes desatiende sus responsabilidades o no cumple las expectativas de

²² Para un análisis detallado de la visión del conflicto en Talcott Parsons véase ALMARAZ (1988).

²³ Una interesante revisión de las aportaciones sociológicas de los años 50 y 60 puede verse en McNEILL (1965).

los otros (el padre negligente, el cónyuge infiel, el hijo desobediente, etc.). Desde esta perspectiva los conflictos son innecesarios. Este tipo de estructura familiar (padre proveedor de ingresos, madre ama de casa y educadora de los hijos) ha desaparecido como referencia cultural normativa y no ha sido sustituido por otro que genere la motivación suficiente como para que se erija en modelo de comportamiento familiar. Sin una referencia comúnmente aceptada de cómo actuar, el conflicto se hace no sólo inevitable sino que puede verse como un mal necesario: mostrar conformidad puede suponer un retroceso en las posiciones de cada uno de los miembros de la unidad familiar. Así, los cónyuges compiten para igualar o superar sus salarios respectivos o por no asumir determinadas tareas. La íntima sensación de estar en peligro de perder la independencia, de someterse a una rutina empobrecedora o reproducir un rol socialmente desprestigiado (esposa sumisa, marido acabado) parece empujar a los miembros de la pareja a vivir en una incompatibilidad permanente, en un conflicto de baja intensidad imprescindible para la supervivencia del yo.

En el caso de los niños y adolescentes el cambio en la concepción de la necesidad o no del conflicto parece evidente. En los años 70, las consignas que emanaban de los potentes movimientos sociales juveniles (la mística hippie, el antiautoritarismo poético del 68, el pacifismo, la objeción de conciencia,...) animaron las propuestas pedagógicas sustentadas en el mito del buen salvaje: el desarrollo integral del menor pasaba por eliminar la represión y acompañar amorosamente la entrada en el mundo de los nuevos hombres y mujeres libres. SUMMERHILL (NEILL, 1960), la Contraescuela (CIABATTI, 1973) y otras propuestas similares abogaban por ofrecer a los niños un ambiente de seguridad y rico en opciones que les permitiera desarrollar su creatividad y su identidad sin influencias. Lo que podría traducirse en evitar en la medida de lo posible el conflicto vinculado a la obligación. No era necesario confrontar a los menores con la autoridad pues era el autoritarismo de la familia patriarcal lo que había creado una sociedad de hombres y mujeres reprimidos e infelices. Los años 90 pero muy especialmente la primera década de este siglo XXI, ha asociado los problemas de disciplina, drogadicción y fracaso escolar de los jóvenes y adolescentes de las últimas generaciones con la falta de autoridad de los padres y con la debilidad a la hora de marcar límites. El modelo ha cambiado radicalmente y lo que antes era anatema (frustrar la expresión natural del pequeño) ahora es una recomendación: los límites, las frustraciones, fortalecen el carácter y genera felicidad. El problema es que ahora se exige a los padres que pongan límites, corrijan y confronten pero sin un modelo claro de para qué. En el modelo tradicional el propósito era claro: las correcciones, la represión y la disciplina tenían como fin que el niño aprendiera a obedecer, que cumpliera las normas sociales, que reprimiera su agresividad, su espontaneidad y reprodujera el orden social («hay que usar el usted con los mayores», «hay que obedecer al maestro», «eso no se hace», «eso no se dice», etc). El modelo cultural de crianza se ha modificado radicalmente porque casi nadie toma como referencia que su labor educativa está orientada a que el niño sea obediente y funcional al sistema. Lo que los padres contemporáneos desean es que el niño sea «él mismo». Se ha man-

tenido la referencia teórica del buen salvaje roussoniano (la identidad surge del interior y cualquier influencia externa es perniciosa para la bondad) pero se censura como negligente al progenitor que emplea el «*laissez faire*» y se le conmina a que ponga límites, corrija, reprenda y castigue esa libre expresión infantil cuando no nos agrade.

Otro campo en el que se ha modificado esta perspectiva del conflicto es en determinados ambientes laborales occidentales. Durante los últimos años en los departamentos de Recursos Humanos de muchas grandes compañías, en clubes deportivos de élite y en empresas multinacionales hay una especial preocupación no por la aparición de conflictos sino por su ausencia. Es relativamente frecuente incentivar la competencia en todos los niveles de la producción, con planes individualizados y objetivos cuantificables; despedir directivos o entrenadores de fútbol que, aún obteniendo buenos resultados, generan lazos de amistad con sus equipos; trasladar con frecuencia a los cuadros medios; evaluar constantemente lo realizado, etc. El principio clásico de la motivación laboral de que un trabajador satisfecho y seguro es más productivo ha dado paso a la idea de que es la inestabilidad permanente lo que mantiene el equilibrio de las organizaciones laborales²⁴.

VI. DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS A LA GESTIÓN DE CONFLICTOS

Si se revisan con atención los títulos de las revistas y de los libros especializados en el abordaje de los conflictos editados en los últimos cincuenta años se puede observar una curiosa tendencia: han pasado de recoger como tema central la idea de «solución» o «resolución» de conflictos para ir incorporando cada vez de forma más extendida la etiqueta de «gestión» de conflictos.

En la base de datos PsycINFO, la más completa fuente de referencia sobre las ciencias de la conducta hay registradas 2250 publicaciones que en su título incluyen junto con el término conflicto²⁵ alguna de las formas en que habitualmente se denomina la acción para encararlo (resolución, gestión, afrontamiento, solución). Del conjunto de textos indexados 1380 incluyen en su título el término «resolución» (o sus sinónimos) lo que representa un 61,3%; mientras que 870 publicaciones (un 38,7%) asocian en el título la palabra conflicto con «gestión» o sus sinónimos²⁶. En la plataforma «Psicodoc» del Colegio Oficial de Psicólogos (2009), que recoge fundamentalmente literatura en español de 114 citas 39 incluyen «gestión» (un 34,2%) frente a las 75 de «resolución» y sus sinónimos.

²⁴ Véase: MORENO MARTÍN, ZABALETA, EMA, GARCÍA-DAUDER, y URIARTE (1999).

²⁵ En las búsquedas que se mencionan se han utilizado los truncamientos requeridos y las combinaciones booleanas precisas para que aparecieran los documentos en inglés, francés y español. La revisión se realizó en la última semana de septiembre de 2009.

²⁶ Se tomaron en cuenta las principales variantes idiomáticas: resolution, résolution, coping, Management, etc.

Si buceamos en los títulos de estas miles de aportaciones que las Ciencias Sociales han ido dejando en los anaqueles de las bibliotecas, encontramos que el punto de inflexión de este cambio se da en los años 80 del pasado siglo. Hasta 1979 en la base de datos PsycINFO sólo 24 de los 124 textos recogen la expresión «gestión» (*Management, coping*), lo que representa un 19,3%. En los años 80 la proporción sube a un 47% (170 de las 362 textos hablan de «Management»). En las décadas posteriores la proporción ha ido disminuyendo ligeramente: 44% en los 90 y 36,8% en lo que va de siglo. La misma tendencia se da en la más modesta recopilación de Psicodoc, que recoge sólo textos desde finales de los 80 por lo que no se puede comparar con el pasado aunque sí se observa la misma tendencia pero con una aparición posterior: los textos con el término «gestión» en los 90 fueron 6 de 34 (un 17,6%) mientras que en lo que va de siglo son 33 de 79 (un 41,8%).

Tomando en cuenta que en el lenguaje común muy pocas personas cuando planean abordar un conflicto dicen que lo van a «gestionar», el que casi cuatro de cada 10 autores utilicen esa expresión tiene un significado relevante: una parte muy importante de los investigadores definen el abordaje de los conflictos como un asunto vinculado a la «administración» del enfrentamiento o a poner en marcha acciones orientadas al «logro de un negocio o deseo»²⁷.

Este uso del lenguaje, forzando de algún modo el sentido popular del habla, viene a reafirmar la evolución de la idea de conflicto: de un hecho limitado en el tiempo y con una evolución previsible (surgimiento, escalada, desescalada y solución) a una situación característica de las relaciones sociales, inevitable y permanente que podemos gestionar, afrontar y administrar pero no realmente resolver, liquidar, superar o solucionar. Hay quien puede ver en este giro lingüístico una diferenciación metodológica sustantiva entre quienes se conforman con mantener los conflictos en un nivel simbólico sin expresiones de violencia o abuso (y por tanto «gestionan» el conflicto) y quienes buscan atajar las causas que los provocan y por tanto buscan «resolverlo»²⁸. No parece el caso de los principales textos de gestión o resolución de conflicto²⁹. El título no suele condicionar el contenido. La mayor parte tiene una orientación similar aportando definiciones y técnicas como la negociación la mediación o el arbitraje para hacer frente a los conflictos que no buscan mitigar o apaciguar sino «resolver» la situación de incompatibilidad.

Que se recoja el término «gestión» o «resolución» en el título de un texto no nos puede llevar a afirmar que el contenido del ensayo asuma la idea de que los conflictos no se solucionan sino que se gestionan, pero sí puede reflejar una tendencia hacia la prudencia académica: proponer técnicas o acciones para «resol-

²⁷ La Real Academia define gestionar como «Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera».

²⁸ Véase la precisión de E. GAVIRIA en: GÓMEZ, GAVIRIA y FERNÁNDEZ, (2006, 456-457).

²⁹ Véanse, por ejemplo, ALZATE (1998); BURTON (1990); BORISOF y VICTOR (1991); DEUTSCH (1973); DEUTSCH y COLEMAN (2000); FOLGER y TAYLOR (1997); LEWIN (1948); MUNDUATE y MEDINA (2005); URY (2005).

ver» o «solucionar» conflictos (en la escuela, la familia, etc.) es más arriesgado que hablar de «gestión», «enfrentamiento» o «abordaje».

VII. DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL TEJIDO SOCIAL O LOS TRIBUNALES A LA GESTIÓN PROFESIONAL EXTRAJUDICIAL DEL CONFLICTO

En el campo de las Ciencias Sociales uno de los cambios más llamativos de las últimas dos décadas en el mercado laboral es la irrupción de profesionales dedicados a la gestión o resolución de conflictos al margen, en connivencia o en coordinación con el mundo judicial. Los conocidos como Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (ADR³⁰ en sus famosas siglas anglosajonas), especialmente la negociación, el arbitraje y, sobre todo, la mediación, tienen una larga historia y forman parte del modo tradicional de resolver las disputas en numerosas culturas, pero como fenómeno profesional a gran escala es un hecho muy reciente en la historia.

Centrándonos en el más importante de los métodos ADR, la mediación, cualquier observador puede comprobar que se trata de un movimiento laboral de dimensión relevante: entidades públicas y privadas contratan de forma creciente a un tipo de profesional que antes no existía como tal. Hasta no hace mucho los procesos de mediación vecinales, escolares o matrimoniales se realizaban sin mediar encargo profesional, apelando a los lazos de autoridad o de afecto que unían al mediador con las partes en disputas (una amiga, un familiar, un sacerdote, un colega, etc). Desde los años 70 que empiezan a funcionar algunos servicios profesionales de mediación en países anglosajones, pero especialmente a partir de la regulación de la mediación familiar en los años 80 en Estados Unidos y Europa el fenómeno no ha parado de crecer, también en otros terrenos como el laboral, el escolar, el penal, el comunitario, el comercial, etc.

Se puede explicar este hecho desde distintas ópticas. La más evidente es su utilidad tanto para las partes como para el sistema social en su conjunto. Hasta ahora el coste económico de la mediación es menor que el de un proceso judicial equivalente. También suele ser menor el tiempo en que se resuelve el contencioso y mayor la satisfacción de las partes implicadas. Aunque sus propósitos son más ambiciosos la mediación juega también un importante papel de estabilidad social al retirar de los tribunales a centenares de exparejas; de ciudadanos que se quereullan por pleitos vecinales o por disputas comerciales o laborales.

Siendo tan evidentes estas ventajas, el que la mediación no se popularizara y regulara mucho antes puede deberse a que, como se viene defendiendo en este texto, las creencias y valores centrales en torno al conflicto no eran hace décadas lo que son en estos últimos años. Ya se han explicado algunos de estos cambios,

³⁰ Alternative Dispute Resolution.

otras razones que pueden dar cuenta de este semillero profesional pueden ser las siguientes:

Profesionalización de la vida cotidiana. La mediación no es el único ámbito en el que se ha producido una delegación operativa de responsabilidad hacia los especialistas o técnicos. Buena parte de las actividades que formaban parte de la vida cotidiana de las familias hace unas décadas se dejan hoy en manos de profesionales (actividades extraescolares, reparaciones caseras, cuidado de los hijos, etc.). La mediación es para muchos ciudadanos una oferta más de servicios para quienes no son capaces de resolver problemas de convivencia pero tampoco quieren, o no pueden, embarcarse en un pleito.

Modificación de las relaciones de autoridad. Parece existir una mayor resistencia de la ciudadanía a asumir decisiones de la autoridad con las que no esté completamente de acuerdo. Y de forma complementaria, también entre quienes ejercen o pueden ejercer la autoridad legítima (padres, educadores, profesores, alcaldes, etc.) parece darse una tendencia a evitar asumir decisiones comprometidas que impliquen el uso de la fuerza. La mediación, al dejar en los protagonistas la responsabilidad de las decisiones encaja a la percepción con esta tendencia.

Exacerbación de la subjetividad. Algunos de los postulados del pensamiento posmoderno han sido asumidos con entusiasmo por importantes sectores de la población, del modo en que se suele asumir lo que nos llega no como una voz sino como un eco. Probablemente el más relevante es la idea de que no existe «la» realidad como ente autónomo; que el mundo, con sus códigos de realidad aparente, es un producto construido a partir del intercambio de subjetividades, un reflejo de nuestra percepción. Esta idea se traduce en la vida cotidiana en que el ciudadano cuando se enfrenta a un conflicto no está dispuesto a aceptar otra «verdad» que no sea la propia pues «la verdad» como tal no existe al margen de lo que aportan las subjetividades en los procesos en los que se negocia «la realidad» de lo sucedido o experimentado. La mediación, al no centrarse en lo ocurrido sino en lo por venir, al no tener que repartir culpas, como hace la justicia convencional, al no tener que dar la razón a uno o a otro sino aportar soluciones aceptables para ambas partes, parece ser el método perfecto para el espíritu de la posmodernidad.

VIII. CONCLUSIÓN

Si atendemos a lo que escuchamos en los mercados, las fiestas, los talleres, los comercios o los trenes, el ciudadano vive sus conflictos como fruto de encrucijadas objetivas, siente que son evitables, negativos e innecesarios pero que cuando llegan es posible resolverlos con buena voluntad o acudiendo a las personas que le aprecian. Si consultamos los textos académicos y las propuestas profesionales los conflictos, aunque puedan tener su base en determinados hechos, son fundamentalmente procesos subjetivos, producto de la interacción social y por

tanto inevitables; buena parte de ellos no solo son positivos sino necesarios para el desarrollo de las personas y el progreso de las organizaciones; pero cuando llegan a un nivel de alta intensidad hay que gestionarlos para lo que se recomienda ponerlos en manos de profesionales.

En la concepción del conflicto, como en casi todos los ámbitos del saber, parece confirmarse el flujo constante entre el comportamiento social y las ideas: los movimientos de la vida cotidiana son teorizados en los laboratorios y las universidades y llegan a la vida social en forma de ideas que afectan de algún modo a esas realidades lo que les hace tomar una nueva dirección generando nuevas teorías, etcétera. Y así hemos llegado a considerar razonable, incluso recomendable, contratar a mediadores, en lugar de policías, para sacar a los inquilinos ilegales de un inmueble; negociar con el ladrón que nos robó la forma de resarcir la pérdida a cambio de reducir su pena; sentar en una mesa al profesor, a su pupilo y a un tercero, para resolver una relación incómoda de indisciplina escolar; o dialogar con quien antes amábamos y ahora atribuimos nuestra ruina sobre cómo repartir nuestro patrimonio y sacar adelante a los hijos que tuvimos en común.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMARAZ, J. (1988). «Conflicto y teoría sistemática: el conflicto en el último Parsons». En J. del Pino (Ed.), *El Conflicto social* (págs. 11-38). Málaga: Centro Asociado de la U.N.E.D.: Departamento de Sociología de la Universidad.
- ALZATE, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*. Bilbao: Servicio Editorial Universidad del País Vasco.
- ARON, R. (1985). *Paz y guerra entre las naciones*. Madrid: Alianza. [Original de 1962].
- AXELROD, R. (1984). *The Evolution of Cooperation*. N. York: Basic Books, Inc, Publishers. [Tr. esp: *La evolución de la cooperación*. Madrid: Alianza 1986].
- AYLLÓN, E. (2009). *Transmisión de la legitimación de la violencia de padres a hijos. Tesis doctoral*. Madrid: Universidad Complutense.
- BARON, R.A. y BYRNE, D. (1998). *Psicología social 80 Ed.* Madrid: Prentice Hall Ibérica.
- BAUMAN, Z. (2009). *Tiempos líquidos: vivir en una época de incertidumbre*. Barcelona: Tusquets.
- BERNARD, J. (1957). The Sociological Study of Conflict. En International Sociological Association, *The Nature of Conflict: Studies on the Sociological Aspects of International Tensions* (págs. 33-117), París: UNESCO.
- BORISOF, D. y VICTOR, D. (1991). *Gestión de conflictos. Un enfoque de las técnicas de comunicación*. Madrid: Díaz de Santos.
- BOULDING, K. (1962). *Conflict and defense*. New York. Harper and Row.

- BURTON, J. (1990). *Conflict: Resolution and Provention*. New York: St. Martin's Press.
- CASCÓN, P. (2000). Educar en y para el conflicto en los centros. *Cuadernos de Pedagogía*, 287, 61-66.
- Centro de Investigación para la Paz CIP-APDH (1990). *Educación para la paz, una propuesta posible*. Madrid: CIP.
- CIABATTI, P. (1973). *Contraescuela*. La Escuela sucesora de Barbiana. Bilbao: Zero.
- CORNELIUS, H. y FAIRE, S. (1995). *Tú ganas yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente*. Madrid: Gaia.
- COSER, L. (1956). *The functions of social conflicts*. New York: Free Press. [Tr. Esp.: *Las funciones del conflicto social*. México: Fondo de cultura económica, 1961].
- DAHRENDORF, R.A. (1959). *Class and class conflict in industrial society*. Stanford: Stanford University Press. [Trad. Esp: *Clases sociales y su conflicto en la sociedad industrial*. Madrid: Rialp, 1979].
- DAHRENDORF, R. (1966). *Sociedad y libertad*. Madrid: Tecnos.
- DEUTSCH, M. (1973). *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes*. New Haven, CT: Yale University Press.
- DEUTSCH, M. (2003). «Cooperation and conflict: A personal perspective on the history of the social psychological study of conflict resolution». In M.A. West, D.J. Tjosvold, & K.G. Smith (Eds). *International handbook of Organizational Teamwork and Cooperative Working*. John Wiley & Sons: Hoboken, N.J. [Recuperado 4 Sep 2009 de: http://www.tc.columbia.edu/i/a/document/9493_CooperationandConflict_APersonalPerspective.pdf].
- DEUTSCH, M. & COLEMAN, P.T. (2000). *The handbook of conflict resolution: Theory and practice*. San Francisco: Jossey-Bass.
- FERNÁNDEZ, I. (2009). *Justificación y legitimación de la violencia en la infancia: un estudio sobre la legitimación social de las agresiones en los conflictos cotidianos entre menores*. Tesis doctoral. Madrid: Universidad Complutense.
- FERNÁNDEZ-RÍOS, Manuel. (1999). «Aspectos positivos y negativos del conflicto». En J.F. Morales y S. Yubero. (Eds.), *El grupo y sus conflictos* (págs. 25-46). Cuenca: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- FISHER, R. (1993). «Towards a Social Psychological model of Intergroup Conflict». En K.S. Larsen, (Ed.), *Conflict and Social Psychology*. (págs. 109-122). London: SAGE/IPRI.
- FISHER, R.; URY, W. & PATTON, B. (1981). *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. Boston: Houghton Mifflin. [Tr. esp: *Obtenga el Sí*. Barcelona Ediciones Gestión 2000, 1996].
- FOLGER, J. y TAYLOR, A. (1997). *Mediación: resolución de conflictos sin litigio*. México: Limusa.
- FREUND, J. (1983). *Sociologie du conflit*. París: Presses Universitaires de France. [Tr. esp: *Sociología del conflicto*. Madrid : Ministerio de Defensa, 1995]

- GAVIRIA, E. (2006). «Conflicto y estrategias de solución». En A. Gómez; E. GAVIRIA e I. FERNÁNDEZ (Coord.), *Psicología Social* (págs. 447-498). Madrid: Editorial Sanz y Torres.
- INFANTE, E. (1998). «Sobre la definición del conflicto interpersonal: aplicación del cluster analysis al estudio semántico». *Revista de Psicología Social* 13 (3), 485-493.
- Kriesberg, L. (1973). *The sociology of social conflicts*. New Jersey: Prentice-Hall. [Tr. esp.: *Sociología de los conflictos sociales* Trillas. México. 1975]
- LEWIN, K. (1935). *A dynamic theory of personality*. New York. McGraw-Hill. (Tr. esp. Morata. Madrid. 1969).
- LEWIN, K. (1936). *Principles of topological psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Lewin, K. (1948). *Resolving social conflicts*. New York: Harper and brothers.
- MARCUSE, H. (1955). *Eros and Civilitation*. Boston: Beacon Press. [Tr. esp: *Eros y civilización*. Barcelona: Ariel. 2003].
- Marx, K. (1859). *Introducción a la contribución a la crítica de la economía política*. Mexico: Pasado y presente. (Edición de 1982).
- McNEIL, E.B. (Ed.) (1965). *The Nature of Human Conflict*. New Jersey: Prentice-Hall. [Traducción española La naturaleza del conflicto humano. México: Fondo de Cultura Económica, 1975].
- MORENO MARTÍN, F. (1991). *La socialización bélica. Estudio empírico en Centroamérica y España*. Madrid: Editorial Complutense.
- MORENO MARTÍN, F., ZABALETA, V., EMA, J., GARCÍA-DAUDER, S. y URIARTE, C. (1999). Medida de la motivación laboral en una gran organización. Propuesta metodológica. *Psicología del trabajo y organizaciones*, 15 (1), 9-21.
- MUNDUATE, L. y MEDINA, F.J. (Coord.). (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.
- MYERS, D.G. (2005). *Psicología Social (8ª Ed.)*. México: McGraw-Hill.
- NEILL, A.S. (1960). *Summerhill: A radical approach to child rearing*. New York: Hart Publishing Company. [Tr. esp: *Summerhill*. Madrid: F.C.E. 2005].
- NORTH, R. (1979). «Conflicto. Aspectos políticos». En *Enciclopedia internacional de las Ciencias Sociales*. (Vol. 2, pp 11-17). Madrid: Aguilar.
- PARK, R. & BURGESS, E. (1924). *Introduction to the Science of Sociology*. Chicago: University of Chicago Press.
- PEIRÓ, José María (1991). *Psicología de la organización*. Madrid: UNED.
- PONDY, L.R. (1967). Organizational conflict: concepts and models. *Administrative Science Quarterly*, 12, 296-320.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española*. 22ª Ed. Madrid: Espasa Calpe.
- REICH, W. (1933/1980). *La psicología de masas del fascismo*. Barcelona: Bruguera.

- ROSS, M.H. (1995). *La cultura del conflicto: las diferencias interculturales en la práctica de la violencia*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- SCHLENKER, B.R. y GOLDMAN, H.J. (1978). Cooperators and competitors in conflict. *Journal of Conflict Resolution*, 22, 393-410.
- SHANTZ, C.U. (1987). «Conflicts between children». *Child Development*, 58 (2), 283-305.
- SHERIF, M.; HARVEY, O.J.; WHITE, B.J; HOOD, W.R. & SHERIF, C.W. (1961). *Intergroup Conflict and Cooperation: The Robbers Cave Experiment*. Norman: University Book Exchange.
- SMITH, E. y MACKIE, D. (1997). *Psicología Social*. Madrid: Editorial Médica Panamericana.
- TAJFEL, H. (1978). *Differentiation between Social Groups: Studies in the Social Psychology of Intergroup Relations*. London: Academic Press.
- URY, W. (2005). *Alcanzar la paz. Resolución de conflictos y mediación en la familia, el trabajo y el mundo*. Barcelona: Paidós.
- VATTIMO, G. y ROVATTI, P. (1995). *El pensamiento débil*. Madrid: Cátedra
- VON NEUMAN, J & MORGENTERN, O. (1944). *Theory of games and economic behavior*. Princeton: Princeton University Press.
- WEEKS, D. (1993). *Ocho pasos para resolver conflictos*. Buenos Aires: Javier Vergara Editor.

MEDIACIÓN: UN MÉTODO DE ? CONFLICTOS

Estudio interdisciplinar

NICOLÁS GONZÁLEZ-CUÉLLAR SERRANO (*Director*)

ÁGATA M^a SANZ HERMIDA - JUAN CARLOS ORTIZ PRADILLO (*Coordinadores*)

NICOLÁS GONZÁLEZ-CUÉLLAR SERRANO
M^a LUISA PENÍN ALEGRE
FLORENTINO MORENO MARTÍN
GONZALO SERRANO
JUAN CARLOS ORTIZ PRADILLO
SILVIA BARONA VILAR
ANNA VALL RIUS
M^a ÁNGELES PÉREZ CEBADERA
VICENTE MAGRO SERVET
PABLO CUÉLLAR OTÓN

CARMELO HERNÁNDEZ RAMOS
ÁGATA M^a SANZ HERMIDA
FRANCISCA LOZANO ESPINA
RAQUEL CASTILLEJO MANZANARES
M^a LUISA GONZÁLEZ-CUÉLLAR SERRANO
JULIO DÍAZ-MAROTO Y VILLAREJO
WILFREDO SANGUINETI RAYMOND
CARLOS M^a ALCOVER DE LA HERA
JAVIER VECINA CIFUENTES

