

CAPÍTULO 1

TEORÍA DEL CONFLICTO

1. CONFLICTO. SENTIDO, ORIGEN Y DEFINICIÓN

El conflicto es parte ineludible de nuestra vida. Nosotros, seres humanos, nos relacionamos entre sí y ello genera desacuerdos, discrepancias o modos distintos de ver la realidad. Al desenvolvemos en diferentes esquemas sociales —como la familia, el centro de trabajo, la comunidad, las autoridades, las industrias extractivas, etcétera— aparecen «diferencias» y estas pueden manifestarse a través de un conflicto (La Rosa, 2003, p. 9).

¿Diferencias en cuanto a qué? ¿Qué hace que las personas difieran entre sí y busquen obtener resultados distintos sobre un mismo tema? La respuesta no es simple; existen explicaciones diversas, como la escasez de recursos. Nuestra realidad no puede darnos una infinidad de elementos que permita a cada persona «satisfacerse» sin que ello afecte lo que otra persona quiere¹. Esta escasez sería una de las causas de los conflictos². Otras explicaciones señalan que existirían intereses contrapuestos o incompatibles que conllevarían a las partes a explicitarlos y a enfrentarse por ellos.

¹ El razonamiento aquí expresado constituye una de las premisas básicas de la economía.

² En realidad, esta puede considerarse una causa de aceptación unánime, pero no necesariamente la única. Así, desde la teoría de conflictos se han estudiado otras causas (que podrían estar enlazadas a aquella) que serán expuestas más adelante.

En un mundo con dos personas e infinidad de manzanas idénticas, a ninguna de ellas le importará de cuántas se apropie la otra. En un mundo con dos personas y una sola manzana, que una de ellas quiera comerse toda la manzana abriría una amplia discusión respecto al destino de dicha fruta. Los recursos son escasos y cuando nuestros intereses contrapuestos recaen en ellos aparecen los conflictos. Volvamos al ejemplo de la única manzana: si dos personas quieren comerse la manzana en su totalidad, es claro que hay intereses que «coinciden» en el mismo objeto, pero que son «contradictorios» entre sí. La exteriorización de tales intereses y las respectivas reacciones frente a ello constituyen un conflicto.

Esto, naturalmente, no se limita solo a cuestiones entre dos personas. Así, hay microconflictos (por ejemplo, los interpersonales), macroconflictos (por ejemplo, los sociales) e incluso los megaconflictos (por ejemplo, guerras mundiales) (Galtung, 1989).

En este libro nos enfocaremos en aquellas situaciones en las que se encuentran involucradas dos o más partes, puesto que constituyen el punto de partida al momento de estudiar los conflictos desde el derecho. El conflicto interpersonal, el conflicto social, por cierto, son aquellos que involucran a sujetos particulares (personas naturales o personas jurídicas).

Podemos, en este punto, hacer una definición del conflicto:

El «conflicto» es un fenómeno social en el que dos o más partes perciben que tienen intereses contrapuestos y exteriorizan dicha percepción a través de conductas dirigidas a obtener una respuesta para el mismo.

Entonces, en un conflicto hay a) partes con b) intereses enfrentados y c) conciencia de la existencia de dicho enfrentamiento. Este último factor, por cierto, es tan importante como los anteriores. Al respecto, Entelman señala que: «La conciencia del conflicto a que nos referimos menciona el producto de un acto intelectual en el que un actor admite encontrarse

con respecto a otro actor en una relación en que ambos tienen, o creen tener, objetivos incompatibles» (2002, p. 11).

2. DOS ENFOQUES DISTINTOS

El conflicto no puede ser abordado desde una sola disciplina. Como objeto de estudio, ha sido aprehendido desde muchas ópticas. Así, la sociología, la economía, el derecho, la antropología, entre otras disciplinas, han estudiado al conflicto o a ciertas clases del mismo.

Para los fines de este libro, son dos los enfoques esenciales para entender correctamente el conflicto.

- El conflicto desde el derecho procesal, es decir, la disciplina que se enfoca en el estudio del proceso como la vía para la administración de justicia.
- El conflicto desde los mecanismos alternativos de solución, esto es, la disciplina que se enfoca en la obtención de soluciones fruto del acuerdo y consenso de las partes involucradas.

Ambos enfoques son esenciales puesto que nos muestran dos maneras distintas de abordar y, eventualmente, resolver los conflictos. En efecto, por un lado tenemos una visión «adversarial» y, por el otro, una visión «cooperativa».

¿Qué significa «ver» a un conflicto desde una óptica adversarial? ¿Y qué significa hacerlo desde una óptica cooperativa?

2.1. Enfoque adversarial (derecho procesal)

Para el derecho procesal, la solución del conflicto pasa por la «imposición» de una decisión sobre el mismo. Esta imposición, naturalmente, no es arbitraria, sino más bien fruto de la decisión de un agente imparcial (el juez), quien en realidad decide luego de haber escuchado a los involucrados en el conflicto. Así, estos involucrados se «enfrentan» por lograr que el juez se convenza de la posición que plantean y defienden.

El factor diferencial aquí es que, por regla general, el interés de una parte prevalecerá —total o parcialmente— por sobre el de la otra. Una decisión del juez nunca deja contentas a ambas partes, sino, más bien, deriva en la disconformidad de una de ellas, que «accepta» la decisión por obligación debido a su estricto cumplimiento.

Ejemplo:

La disputa judicial entre vendedor y comprador por defectos en el producto en venta. El vendedor alega que el producto fue entregado en perfectas condiciones y que fue el comprador quien lo dañó; el comprador alega que el producto llegó defectuoso.

En este caso, ambos presentarán sus argumentos y evidencias ante un juez, quien establecerá una decisión. Si el juez determina que el producto llegó defectuoso, el vendedor quedará inconforme y si, por el contrario, determina que fue entregado sin defectos, será el comprador el decepcionado.

2.2. Enfoque cooperativo (mecanismos alternativos de solución)

Para los mecanismos alternativos de solución, el abordaje del conflicto pasa por la búsqueda del «consenso» en cada una de las etapas del medio utilizado y en la decisión que ponga fin al conflicto. Este consenso surge, naturalmente, de las partes involucradas en el conflicto, quienes promueven una solución que pueda satisfacer los intereses de todos. Así, estos involucrados cooperan para obtener una solución.

Aquí el carácter diferenciador radica en que la solución obtenida «satisface a ambas partes». El acuerdo, al ser fruto de una decisión voluntaria de todos los involucrados, no genera inconformidad e inclusive permite la continuación de las relaciones interpersonales y sociales.

Ejemplo:

El caso del vendedor y comprador por el producto defectuoso ya mencionado. En esta ocasión, en lugar de acudir a un juez, las partes, luego de negociar, llegan a una solución: el comprador pagará por la reparación del producto y a cambio el vendedor extenderá el período de garantía.

De esta forma, ambas partes llegan a una solución deseada y, más aún, ello permitirá que la relación comercial entre el vendedor y el comprador pueda continuar. Es decir, salvado el *impasse*, el comprador seguirá adquiriendo bienes del vendedor y el vendedor podrá seguir vendiéndole al comprador.

En nuestra opinión, el «tratamiento» de los conflictos pasa por conocer y manejar ambos enfoques. No es posible afirmar que todos los conflictos pueden ser manejados empleando solo una de estas perspectivas. En realidad, tratar adecuadamente los conflictos pasa justamente por determinar qué enfoque debe aplicarse y cuáles son las ventajas y desventajas de hacerlo.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]