

Capítulo 7

La investigación social como herramienta para el análisis y la resolución de conflictos

María del Rosario Romero Castro

DOI: <https://doi.org/10.61728/AE21250323>



Sobre la investigación social

Los conflictos son inherentes a la vida en sociedad. Lejos de ser fenómenos meramente destructivos, pueden constituir motores de cambio y transformación si se abordan desde una comprensión profunda de sus raíces y dinámicas. En este contexto, la investigación social emerge no solo como un instrumento académico, sino como una praxis fundamental para desentrañar la complejidad de los conflictos y fundamentar vías viables hacia su resolución o transformación. La aplicación sistemática de metodologías de investigación social proporciona un marco indispensable para analizar las causas estructurales y subjetivas de los conflictos, facilitando intervenciones más informadas, participativas y sostenibles.

En primer lugar, el análisis de conflictos requiere ir más allá de sus manifestaciones superficiales para identificar causas estructurales, históricas y culturales. La investigación social, con su conjunto de métodos cualitativos y cuantitativos, permite identificar las relaciones de poder, las desigualdades en el acceso a recursos y las narrativas en pugna que originan la discordia.

Como señala Galtung (1996), es crucial distinguir entre el conflicto visible (la violencia directa), la violencia estructural (sistemas sociales que niegan a las personas sus necesidades básicas) y cultural (aspectos de la cultura que legitiman la violencia). Una encuesta sobre distribución de la tierra, un análisis historiográfico de disputas territoriales o una serie de entrevistas en profundidad a grupos en confrontación pueden develar estas capas subyacentes del conflicto. Sin este diagnóstico, las intervenciones suelen ser meramente paliativas. “La investigación acción participativa (IAP), por ejemplo, concibe el conocimiento como un elemento de poder y transformación” (Fals Borda, 1999, p. 12), involucrando a los propios actores del conflicto en la identificación de sus causas, lo que ya constituye un primer paso hacia su resolución.

En segundo término, la investigación social es trascendental para comprender las perspectivas, necesidades e intereses de todas las partes involucradas, especialmente de aquellos grupos cuyas voces suelen ser marginalizadas en los procesos formales de negociación. Técnicas como los grupos focales, las historias de vida o la etnografía permiten acceder a los marcos de significado y las lógicas internas de las comunidades.

Este proceso no solo humaniza a las partes, desafiando estereotipos y despersonalizaciones, sino que también identifica intereses comunes no evidentes. Ury, Fisher y Patton (1981), en su clásico modelo de negociación basada en intereses, subrayan la importancia de separar a las personas del problema y centrarse en los intereses subyacentes, no en las posiciones rígidas. La investigación social es la herramienta idónea para realizar esta tarea de desagregación y comprensión profunda. Un mediador o facilitador que emplee estas técnicas puede “ir más allá de la demanda explícita para descubrir la necesidad real que la sustenta” (Lederach, 1998, p. 47), abriendo espacio para soluciones creativas y mutuamente satisfactorias.

El rol de la investigación no termina con el diagnóstico; es fundamental para el diseño, monitoreo y evaluación de intervenciones de resolución y transformación de conflictos. La implementación de un acuerdo de paz, un programa de reconciliación comunitaria o una política de justicia transicional debe ser acompañada de una investigación continua que evalúe su impacto, identifique efectos no deseados y reciba retroalimentación de la población.

Métodos como los sondeos de opinión, los indicadores de percepción de seguridad o los estudios de caso longitudinales proporcionan evidencia para ajustar las estrategias y rendir cuentas. Además, la investigación puede documentar procesos exitosos de diálogo, que son replicables en contextos similares. Como afirma Sen (1999), el desarrollo (y, por extensión, la construcción de paz) es un proceso de expansión de libertades reales, cuya evaluación requiere de una investigación social rigurosa que capte dimensiones cualitativas del bienestar y la cohesión social.

No obstante, es crucial reconocer los desafíos éticos y políticos de la investigación en contextos de conflicto. El investigador debe ser consciente de cómo su trabajo puede ser instrumentalizado, de los riesgos de

seguridad para los informantes y de la necesidad de un rigor científico comprometido con la verdad, no con una parte. La objetividad aquí no implica neutralidad valorativa ante la injusticia, sino transparencia metodológica y responsabilidad social (Herr y Anderson, 2005).

La investigación social trasciende su función descriptiva para convertirse en un componente axial de cualquier esfuerzo serio por abordar conflictos de manera constructiva. Al iluminar las causas profundas, amplificar las voces silenciadas y proporcionar evidencia para la acción, sienta las bases para una resolución de conflictos que sea más justa, inclusiva y duradera. En un mundo marcado por fracturas sociales complejas, invertir en investigación social aplicada al campo de la transformación de conflictos no es un lujo académico, sino una necesidad práctica para la gobernanza democrática y la construcción de paz. La paz no es solo la ausencia de violencia directa, sino la presencia de justicia social, y esta última no puede diseñarse ni evaluarse sin el concurso de las ciencias sociales.

El conflicto

*“El conflicto es normal en las relaciones humanas,
y el conflicto es un motor del cambio”*

John Paul Lederach

Tal como ya se mencionó al inicio de este trabajo, los conflictos son inherentes a la existencia del ser humano; son naturales en la sociedad, desde que concurren diferentes formas de percibir el mundo en la gran diversidad de culturas existentes en el planeta. Las personas en su dinámica diaria tienen intereses y objetivos muy personales en su familia, escuela, trabajo o comunidad. En este nivel, Fisher (2000) los considera en un nivel micro; en el nivel meso, los ubica de forma local, territorial y regional; y en el nivel macro, nacional e internacional.

Todas las relaciones humanas, relaciones sociales, relaciones económicas y relaciones de poder experimentan crecimiento, cambio y conflicto. Los conflictos surgen del desequilibrio en estas relaciones como: diferencias de status social, diferencias en bienestar

o acceso a recursos y diferencias en el acceso al poder, generando problemas como discriminación, desempleo, pobreza, opresión. Cada nivel conecta con el otro, y conforma una cadena de fuerzas potencialmente poderosas que puede llevar o al cambio social constructivo, o hacia la violencia destructiva. (Fisher, 2000, p. 10)

Por su parte, Vela et al. (2011) explica que las diferencias, incompatibilidades o contradicciones inmersas en una relación entre actores pueden ser individuales (conflictos interpersonales) o colectivas (conflictos comunitarios, institucionales, organizacionales, interculturales, etcétera). Agrega que "...el desequilibrio de poder se encuentra en el centro de la mayoría de los conflictos, ya sea por la necesidad de mantenerlo o de conseguirlo por parte de quienes no lo tienen o no tienen suficiente" (p. 24). Afirmar este autor que existe una interrelación entre los conflictos de diferente tipo; por ejemplo, un conflicto económico en torno al acceso a recursos normalmente está inmerso en un conflicto de tipo político alrededor del acceso al poder político, e identifica tres elementos activos en cada conflicto (p. 25):

- *La contradicción* es lo que está de fondo, aquello que produce el conflicto. Generalmente, se debe a la incompatibilidad de objetivos o de intereses.
- *Las actitudes o los supuestos* se refieren a las formas de percibir al otro, a las emociones como el temor, la prevención, etcétera.
- *El comportamiento* es, finalmente, la expresión de los supuestos y de las actitudes, y se traduce en hechos, por ejemplo, de agresividad, de exclusión o también de concertación.

Por su parte, Muñoz (2004) refiere que el ser humano es conflictivo desde el inicio de su historia y que en el entramado de circunstancias conflictivas de la vida cotidiana, "...la cultura, los valores, las normas de conducta y las instituciones han ayudado a establecer relaciones, a ordenar, a consensuar y a cooperar para abordar los diversos problemas con los que cohabitamos" (p. 145), pues la capacidad de pensar, sentir, experimentar, aprender y comunicar ha dado la posibilidad de crear e inventar herramientas, tecnologías y formas de agruparse, lo que ha permitido evolucionar desde la cultura más que en los cambios genéticos,

pero también propicia la aparición de conflictos. Muñoz esquematiza esta idea en la Figura 1.

Figura 1

Circunstancias del conflicto.



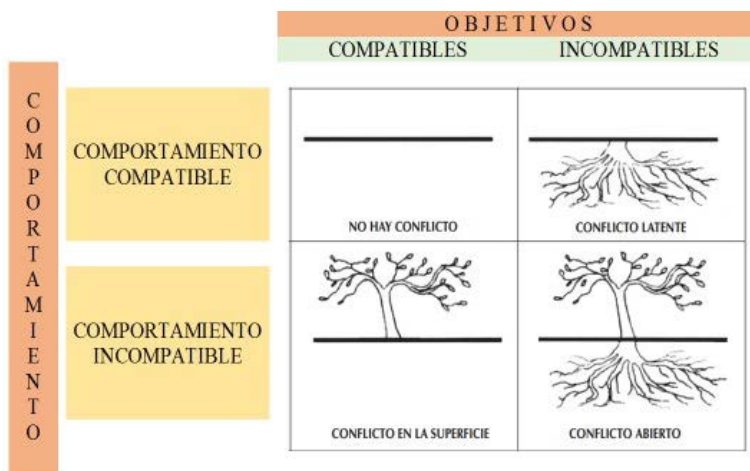
Fuente: elaborada a partir de Muñoz (2004, p. 153).

El reconocimiento del papel de los conflictos, es que el conflicto ha estado ineludiblemente ligado a la historia de la humanidad, que ha sido un factor esencial de creatividad, de adaptación al medio ambiente, de evolución; contribuye a cambiar sin duda la percepción que tenemos de nosotros mismos. Las diversas culturas llevan implícitos modelos antropológicos en los cuales se articulan las características que se reconocen de los seres humanos. Todos ellos son fruto de su interacción con el medio y de sus vivencias experienciales e históricas. Los astros, la lluvia, los ríos, las plantas, los animales, etc., los acontecimientos vividos y percibidos son almacenados en las cosmovisiones y cosmologías. Creemos que hay un bagaje cultural suficiente en la historia de la humanidad como para pensarnos con cierto optimismo. También una perspectiva abierta del conflicto nos permite ver la ingente cantidad de problemática que hemos resuelto y los caminos por los que transitar para la que nos queda por resolver. Pero, además, esta perspectiva puede ser optimista, basada en el conocimiento intelectual y científico de nuestras circunstancias e historia (Muñoz, 2004, p. 169).

De acuerdo con Fisher (2000, p. 4), el conflicto es como “...una relación entre dos o más partes (individuos o grupos) que tienen o consideran que tienen objetivos incompatibles” (p. 4), y coincide con Muñoz (2004), al considerar que “...los conflictos son parte de la vida, inevitables y con frecuencia creativos” (p. 4). Agrega que los desacuerdos que generan los conflictos a menudo se resuelven sin violencia y por lo general conducen a una mejora de la situación para las partes involucradas.

Los conflictos surgen del desbalance en estas relaciones, es decir, de la posición social desigual, de riqueza desigual y de acceso diferenciado a los recursos, así como de poder desigual, lo que provoca problemas de discriminación, desempleo, pobreza, opresión, crimen. Cada nivel se conecta con los otros, formando una potencial cadena de fuerzas para el cambio constructivo o la violencia destructiva. Los niveles interpersonal y familiar, así como regional y global– son también muy importantes. En el hogar, por ejemplo, el abuso a niños y niñas y la violencia doméstica tienen un impacto más allá de este, y las decisiones de carácter global tomadas por los organismos económicos multinacionales tales como el Fondo Monetario Internacional (FMI), el Banco Mundial (BM), la Organización Mundial del Comercio (OMC) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) afectan al nivel de las bases. (Fisher, 2000, p. 4)

Es importante tener en cuenta que en un conflicto no todo siempre es visible, en la Figura 2 se muestra el conflicto diferenciado por dos ejes: objetivos y comportamientos.

Figura 2.*Objetivos y comportamientos.*

Fuente: Fisher (2005, p. 5).

Las cuatro casillas de la figura muestran relaciones entre objetivos y comportamientos y sus implicaciones en términos del conflicto. Lo que se pretende es ilustrar tipos de conflicto para visualizar diferentes tipos de intervenciones posibles. No existe una situación ideal en este escenario, pero cada uno de los cuatro tipos tiene su propio potencial y sus propios retos (Fisher, 2000, p. 6).

- *No hay conflicto*: es común percibir que lo que se indica en la casilla superior de la izquierda, el no conflicto.
- *Conflicto latente*: está bajo la superficie y puede ser que necesite emerger para ser abordado con efectividad.
- *Conflicto en la superficie*: no tiene raíces o son poco profundas; es posible que exista solamente un mal entendido en relación con objetivos, que puede aclararse por medio de una mejor comunicación.
- *Conflicto abierto*: está profundamente enraizado y a la vez muy visible; puede demandar acciones que aborden tanto las raíces de los problemas como sus efectos visibles.

Galtung (2003a, p. 4) refiere que “la raíz del conflicto está siempre en una contradicción, es decir, objetivos que son incompatibles. Pero un conflicto suele tener también componentes de actitud y comporta-

miento”. Añade que esas actitudes están generalmente condicionadas por el subconsciente colectivo, la cultura profunda, la cosmología de esa nación, género, etc., y el comportamiento está condicionado por pautas adquiridas en situaciones de conflicto. Refiere que la cultura profunda es un almacén de suposiciones, también sobre los conflictos. Los damos por hecho, es normal y natural; los conflictos son así, sin cuestionarlos.

Los conflictos son situaciones de disputa en las que hay contraposición de intereses, necesidades y valores. No debemos confundir conflicto con violencia, puesto que hay conflictos que pueden resolverse sin el uso de la violencia, aunque no es posible que haya violencia sin conflicto (pero esto no quiere decir que el conflicto pueda ser más o menos real para todo aquel que es objeto de la violencia). La violencia es un fenómeno social que se aprende y, por lo tanto, también se debería poder desaprender. No se debe pretender eliminar los conflictos, puesto que estos son positivos en tanto que son oportunidades de transformación; se debe luchar a favor del no uso de la violencia para resolverlos (Galtung, 2003b).

También Galtung (2003b) coincide en que los conflictos son connaturales a las relaciones humanas y que, bien gestionados o regulados, pueden ser una excelente herramienta pedagógica o para la transformación social. Esto implica un trabajo, tanto de enseñar como de aprender a gestionar y transformar positivamente los conflictos. El conflicto empieza cuando las necesidades de dos o más personas o grupos son antagónicas, puesto que esto genera una crisis, difícil de resolver. Por eso, hay que poder abordar el conflicto antes de que llegue a la crisis.

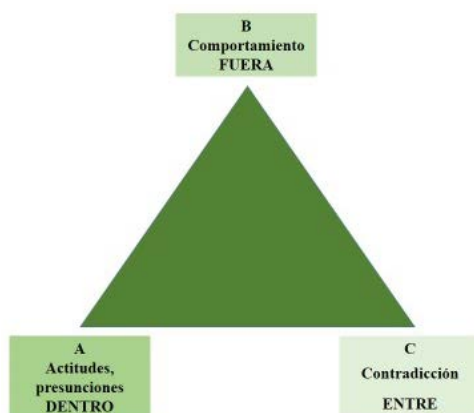
Según Calderón (2009), para llegar a un concepto de conflicto, Galtung hace un ejercicio de síntesis conceptual producto del análisis y la interacción de diferentes intentos de respuestas o tendencias que a lo largo de la historia de la humanidad se dieron los hombres para poder explicarse este fenómeno.

- Una primera línea de respuestas se enfoca sobre aspectos interiores al ser humano (como el odio).
- Una segunda línea se concentraba fundamentalmente en la incompatibilidad de objetivos de las partes.
- La tercera línea se focaliza en el hecho externo de las contradicciones.

Estas respuestas giran en torno a las dimensiones interior, exterior y entre las relaciones humanas. No se podría prescindir de ninguna de ellas si de un análisis objetivo de los conflictos se trata; la interacción de estas tres dimensiones lleva a definir el conflicto de esta manera: actitudes y presunciones + comportamiento + contradicción, ilustrada en el triángulo del conflicto de Galtung (Calderón, 2009).

Figura 3

Triángulo del conflicto.



Fuente: Galtung (2003b).

- Las actitudes (aspecto motivacional) se refieren a cómo sienten y piensan las partes de un conflicto.
- El comportamiento (aspecto objetivo) alude a cómo actúan las partes durante el conflicto.
- La contradicción (aspecto subjetivo) tiene que ver con el tema o temas reales del conflicto y con cómo este se manifiesta.

El triángulo ABC puede servir al mismo tiempo como una especie de lista de control teniendo siempre presente que no se puede obviar ninguno de sus componentes, el no observar esta totalidad comporta una percepción limitada del conflicto y puede llevar consiguientemente a un manejo inadecuado del mismo (Calderón, 2009).

Así mismo, los conflictos pueden tener un nivel observable o manifiesto y un nivel latente. Normalmente, el aspecto manifiesto de un

conflicto es el comportamiento B, mientras que A y C permanecerán en el nivel latente. Por otro lado, un conflicto puede iniciarse en cualquiera de los ángulos (Galtung, 2003b). En esta visión coincide con el esquema de Fisher (2000), mostrado en la Figura 2.

A manera de síntesis, en el Cuadro 1, se pueden distinguir los tipos de conflictos, las circunstancias que los definen y su ubicación.

Cuadro 1.

Características del conflicto.

Tipos de conflictos	Circunstancias que lo definen	Ubicación
Individual	Necesidades	¿Dónde ocurre?
Familiar	Percepciones	¿Quiénes intervienen?
Vecinal	Relaciones entre actores	¿Qué espacio institucional?
Escolar	Modelos de conducta	¿Qué espacio geográfico?
Étnico	Intereses	¿En qué estructura social?
Laboral	Conciencia	¿En qué estructura política?
Comercial	Grado de reconocimiento	¿Qué normas culturales?
Sindical	Percepciones sobre el conflicto	¿Qué normas jurídicas?
Económico	Grado de interdependencia	¿Qué protocolos de acción?
Político	Relaciones con actores externos	¿Qué método de toma de decisiones?
Ambiental	Dimensiones	
Religioso	Ideas	
Ideológico	Relatos	
Local	Metáforas	
Nacional	Alcance	
Internacional	Escala	

Fuente: Elaboración propia.

Abordaje del conflicto

A finales de la segunda década del siglo veintiuno, se realizaron muchos esfuerzos por resolver los conflictos que han llegado a crisis y violencias en muchos de los casos. Gobiernos de todos los niveles en el mundo, Organizaciones No Gubernamentales (ONG), asociaciones de civiles, instituciones de beneficencia, patronatos, personajes famosos; en fin, desde

muchos flancos se lucha por darle una salida a múltiples problemáticas que se viven en todos los órdenes sociales y ambientales.

Federico Mayor Zaragoza, en su discurso de apertura del Foro Mundial de Ciudades de Paz de 2018, hizo un llamado a cada uno de los asistentes a que emprendieran acciones desde sus ámbitos personales para frenar la cruel violencia de guerras y crímenes que se viven día con día en todos los rincones del mundo, en cualquiera de sus formas: directa, estructural y cultural. Dio un informe sobre los resultados obtenidos en materia de paz en acciones emprendidas desde grandes organizaciones como la UNESCO, los cuales, dijo, no eran los esperados; argüía que se debe prosperar más en esta tarea, pues toda la humanidad está en grave deterioro por la pobreza, la violencia, la desigualdad, la inequidad, el despojo, el hambre y la sinrazón de quienes tienen el poder político y económico mundial.

En este panorama, Fisher (2000, p. 9) refiere que “la mayoría de guerras son internas, y las víctimas son en su mayor parte civiles. Aunque la mayoría de personas asesinadas o desaparecidas son hombres, las mujeres, niños y niñas forman el mayor número de personas desplazadas o refugiadas”. Y añade que el aumento de conflictos internos y la globalización de los conflictos han dado como resultado un crecimiento en la militarización, la corrupción política y la pobreza, por lo que, como respuesta a esta situación, ha habido una importante expansión de la investigación y de esfuerzos prácticos para reducir los conflictos violentos.

Tanto los gobiernos como la sociedad civil han intentado desarrollar respuestas a un problema que en muchas áreas está obstaculizando el desarrollo o trastornándolo totalmente. Dar respuesta a la solución de estos conflictos no es una tarea fácil, pues como lo cita Cascón (2006, p. 6), “hay una idea muy extendida que es la de ver el conflicto como algo negativo, y, por tanto, algo a eludir...”. Esta idea probablemente esté basada en diversos motivos:

- a) Se relaciona con la forma en la que habitualmente hemos visto que se suelen enfrentar o resolver: la violencia, la anulación o destrucción de una de las partes y no una solución justa y mutuamente satisfactoria. Desde las primeras edades los modelos que hemos visto apuntan en esta dirección: series infantiles de televisión, juegos, películas y cuentos.

- b) Todas las personas sabemos que enfrentar un conflicto significa quemar muchas energías y tiempo, así como pasar un rato no excesivamente agradable.
- c) La mayoría sentimos (incluidos profesores) que no hemos sido educados para enfrentar los conflictos de una manera positiva y que, por tanto, nos faltan herramientas y recursos. En los programas de las facultades de pedagogía y de ciencias de la educación faltan temas como la resolución de conflictos.
- d) Tenemos una gran resistencia al cambio. Aunque las cosas no estén bien y lo veamos claro, muchas veces preferimos mantenerlas así antes de asumir los riesgos que significa meternos en un proceso de transformación.

No obstante, como ya se ha mencionado en otras ocasiones en este trabajo, el conflicto es consustancial a las relaciones humanas, y no hay forma de eludirlo; por mucho que se ignore, el conflicto sigue su curso haciéndose inmanejable hasta llegar a la violencia como forma de resolverlo, pero, por el contrario, genera más conflictos y más violencia.

El conflicto se puede considerar positivo y factible de resolución pacífica, por tres motivos: (Cascón, 2006, p. 7).

- a) Considerar la diversidad y la diferencia como un valor. Vivimos en un solo mundo, plural y en el que la diversidad, desde la cooperación y la solidaridad, es una fuente de crecimiento y enriquecimiento mutuo.
- b) Considerar que solo a través de entrar en conflicto con las estructuras injustas y aquellas personas que las mantienen, la sociedad puede avanzar hacia modelos mejores.
- c) Considerar el conflicto como una oportunidad para aprender. Si el conflicto es algo connatural a las relaciones humanas, aprender a intervenir en ellos será algo fundamental.

Cuando se habla de resolver conflictos, se trata de abordar el proceso hasta descubrir las causas profundas que lo originaron. Para ello, se realiza un microanálisis para los conflictos interpersonales y un macroanálisis para el caso de conflictos sociales, comunitarios, nacionales e internacionales. Cascón (2006, p. 9) refiere que el conflicto es un proceso que pasa por tres fases:

- Tiene su origen en las necesidades (económicas, ideológicas, biológicas...).
- Cuando las de una parte chocan con las de la otra, las convertimos en antagónicas y surge el problema en el que se manifiestan desconfianza, incomunicación, temores, malentendidos.
- La crisis que suele tener una manifestación violenta y es lo que muchas personas identifican como conflicto.

Para efectos de abordar los conflictos Fisher (2000), propone varios enfoques, que, a su decir, algunas veces son vistos como pasos de un proceso, en donde cada paso incluye al anterior (por ejemplo, la conciliación del conflicto incluye medidas para la prevención del conflicto, según sea el caso). Estos son los enfoques:

- Prevención de conflicto: persigue prevenir el surgimiento de conflictos violentos.
- Conciliación del conflicto: persigue poner fin al comportamiento violento por medio de un acuerdo de paz.
- Manejo del conflicto: persigue limitar y evitar la violencia potencial mediante la promoción de cambios de comportamiento positivo entre las partes involucradas.
- Resolución del conflicto: aborda las causas del conflicto y busca construir relaciones nuevas y duraderas entre los grupos hostiles.
- Transformación del conflicto: aborda la gama más amplia de raíces sociales y políticas del conflicto y busca transformar la energía negativa de la guerra en cambios sociales y políticos positivos.

En esta propuesta de Fisher, se observa que los enfoques son progresivos; prácticamente plantea, en primer lugar, que se debe prevenir que surja el conflicto, y de ahí hasta su resolución o transformación. Esta se trata de una estrategia más amplia y de mayores alcances; es también la que requiere de un compromiso más abarcador y de más largo plazo. Se describen en el Cuadro 2 seis teorías planteadas por Fisher (2000) sobre las causas del conflicto y los objetivos de su abordaje.

Otro enfoque interesante es el que presenta Muñoz (2004, p. 176); se trata de la regulación, en la que supone que el conflicto "...no ter-

mina con su actuación, pero las partes reconocen en qué situación se encuentran, cuáles son las causas, y deciden hacer cambios en normas de conducta, actitudes y estructuras, que ayudan a establecer una nueva situación”. Refiere este autor que a diario se regulan muchos conflictos a través del diálogo, confianza, amistad, filantropía, altruismo, solidaridad, cooperación y tantas otras virtudes que poseen y practican las personas, colaborando así para su bienestar.

Cuadro 2

Propuestas para el abordaje de conflictos.

Teoría	Objetivos del abordaje
Teoría de las relaciones comunitarias Asume que el conflicto es provocado por la polarización, desconfianza y hostilidad existentes entre diferentes grupos a lo interno de una comunidad.	• Mejorar la comunicación y el entendimiento entre grupos en conflicto. • Promover mayor tolerancia y aceptación de la diversidad en la comunidad.
Teoría de la negociación basada en principios Asume que el conflicto es provocado por posiciones incompatibles y por una visión de “sumar cero” adoptadas por las partes en conflicto.	• Ayudar a las partes en conflicto a separar las personalidades de los problemas y temas, y a negociar sobre la base de sus intereses y no de posiciones fijas. • Facilitar acuerdos que ofrecen ventajas mutuas para ambas/todas las partes.
Teoría de las necesidades humanas Asume que los conflictos profundamente enraizados son provocados por necesidades humanas que han sido frustradas o no han sido satisfechas, ya sean de índole física, psicológica y/o social. Con frecuencia se mencionan aspectos de seguridad, identidad, reconocimiento, participación y autonomía.	• Ayudar a las partes en conflicto a identificar sus necesidades comunes y a generar opciones para satisfacer esas necesidades. • Que las partes alcancen acuerdos que satisfagan las necesidades humanas básicas de ambas.
Teoría de la identidad Asume que el conflicto es provocado por sentimientos de una identidad amenazada, generalmente enraizados en pérdidas y sufrimiento del pasado aún no resueltos.	• A través de talleres y diálogo facilitado, que las partes en conflicto identifiquen las amenazas y temores que sienten y construyan empatía y reconciliación entre ellas. • Alcanzar conjuntamente acuerdos que reconozcan las necesidades centrales de identidad de todas las partes.

Teoría	Objetivos del abordaje
Teoría de la comunicación intercultural Asume que el conflicto es provocado por incompatibilidades entre distintos estilos culturales de comunicación.	• Aumentar el conocimiento de las partes en conflicto sobre la cultura de cada una. • Debilitar los estereotipos negativos que tienen entre las partes. • En última instancia, fortalecer una efectiva comunicación intercultural.
Teoría de la transformación de conflictos Asume que el conflicto es provocado por problemas reales de desigualdad e injusticia expresados por estructuras sociales, culturales y económicas que rivalizan.	• Cambiar estructuras y sistemas que provocan desigualdad e injusticia, incluyendo la redistribución económica. • Mejorar las relaciones a largo plazo y las actitudes entre las partes en conflicto. • Desarrollar procesos y sistemas que promueven el “empoderamiento”, la justicia, la paz, el perdón, la reconciliación y la aceptación.

Fuente: Elaboración propia a partir de Fisher (2000).

Por su parte, Muñoz (2004, pp. 186-194), propone algunos métodos para la regulación de conflictos que podemos ver en la Figura 4.

Figura 4.

Métodos de regulación de conflictos.



Fuente: elaborado a partir de Muñoz (2004).

- **Diálogo y negociación.** El diálogo es una forma práctica de la comunicación y la mediación. Con él se busca comprender a través de la expresión y la palabra las ideas y los sentimientos de los demás. En todo diálogo hay una negociación consciente y explícita.

- *Mediación*. La mediación debe ser propiciada, buscada y potenciada como paso intermedio para la transformación pacífica de los conflictos que facilita el acercamiento de las partes.
- *Arbitraje*. Procedimiento extrajudicial para resolver conflictos de intereses mediante sometimiento de las partes, por mutuo acuerdo, a la decisión de uno o varios árbitros.
- *Diplomacia*. Este método tiene un significado genérico, referido a las buenas formas de las relaciones entre personas y grupos, y otro particular, sobre las relaciones entre estados o internacionales. Las pautas de la diplomacia actual fueron establecidas en la Convención de Viena de 1961, donde se estipuló que las relaciones diplomáticas entre gobiernos no se establecen en forma automática, sino cuando hay mutuo consentimiento.
- *Amor y otras actitudes positivas*. El amor es la regulación de conflictos más universal; es una vía pacífica que nos permite alcanzar gran bienestar y que está presente en todos los ámbitos humanos.
- *Autorregulación*. En organizaciones educativas, laborales, internacionales, empresariales, personales o colectivas, se apela a la autorregulación como un mecanismo en el que se regulan las competencias propias de cada actor. Un autocontrol destinado a evitar que los intereses entren en colisión y que puedan crear ciertos problemas o tensiones violentas.

También Muñoz (2004) considera que se debe tomar en cuenta la prevención del conflicto, dado que el escenario de violencia estructural es propicio para generar formas de violencia como el hambre, la pobreza y la marginación; son espacios donde se deben prever otras formas de violencias, como la cultural y la directa (como el uso de la fuerza y la verbal) y la política. Las formas de prevención que propone son:

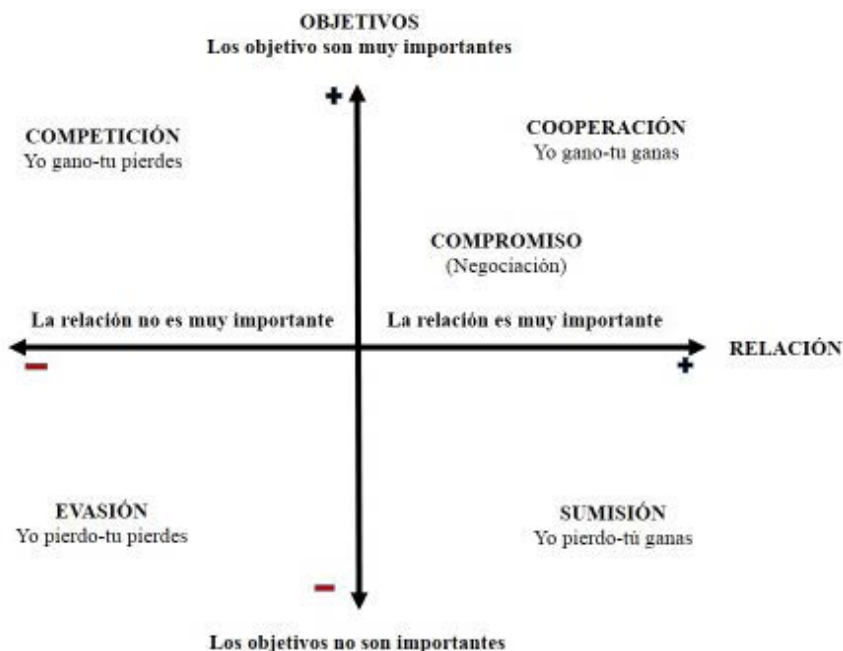
...fomentar encuentros y reuniones de intercambio; favorecer organizaciones e instituciones de carácter mediador; hacer celebraciones con contenidos positivos; dialogar y comunicar; compartir bienes y experiencias; realizar movilizaciones populares no violentas; hacer crecer la solidaridad; cuidar a niños, ancianos y enfermos; cultivar la compasión; establecer el máximo de armo-

nía con nuestro entorno; hacer crecer la conciencia; potenciar las artes y las letras; tener un sentido lúdico y hedonista de la vida; acrecentar la humildad; etc. (p. 199).

En este orden de ideas, Vela et al. (2011, p. 75) proponen el abordaje del conflicto mediante el enfoque sensible, el cual consiste en "...pensar los conflictos como fenómenos naturales y multidimensionales, que tiene la cualidad de indicar un cambio en la sociedad". Este enfoque se centra en prevenir que los conflictos se gestionen de forma violenta, por lo cual propone reforzar los mecanismos, procesos y estructuras para su transformación, con la cual se contribuye a la solución pacífica y constructiva de los mismos, y a la construcción de paz.

Actitudes ante el conflicto

Retomando a Cascón (2006, pp. 10-11), el investigador plantea cinco grandes actitudes ante el conflicto, las cuales se ilustran en la Figura 5: competición, cooperación, sumisión, evasión y compromiso; así mismo, refiere las formas de intervenir en el conflicto.

Figura 5*Actitudes ante el conflicto.**Fuente:* elaborado a partir de Cascón (2006, p. 10).

- *Competición* (gano/pierdes): la relación no importa. Ese perder, en ocasiones, se traduce en que la otra persona sea eliminada o destruida. En el terreno pedagógico, en forma de exclusión, discriminación, menosprecio, expulsión, etc.
- *Evasión* (pierdo/pierdes). Ni los objetivos ni la relación salen bien parados; no se consigue ninguno de los dos. No se resuelve el conflicto por miedo o por pensar que se resolverán por sí solos
- *Sumisión o acomodación* (pierdo/ganas). Con tal de no confrontar a la otra parte, no hago valer ni planteo mis objetivos. A menudo confundimos el respeto, la buena educación, con no hacer valer nuestros derechos porque eso pueda provocar tensión o malestar. Vamos aguantándonos hasta que no podemos más y entonces nos destruimos o destruimos a la otra parte.
- *Cooperación* (gano/ganas). En este modelo, conseguir los propios objetivos es muy importante, pero la relación también.

- *Compromiso* (negociación). Llegar a la cooperación plena es muy difícil, por ello se plantea otro modelo, la negociación, en el que se trata de que ambas partes ganen en lo fundamental, ya que no pueden llegar al 100 %.

En cuanto a las formas de intervenir en el conflicto, Cascón (2006, p. 13) refiere que “un problema en el abordaje del conflicto es la acción inmediata que provoca una reacción, por lo que aprender a analizarlos para responder de una forma constructiva es la tarea principal de la educación en el conflicto”, y sugiere que deben aprovecharse todos los espacios y sistemas disponibles en los que se interacciona con los estudiantes en el caso de conflictos escolares, tales como horas en la clase, en la función tutorial, en los descansos o dentro de un programa específico de resolución de conflictos y mediación en el centro educativo. Cascón plantea tres formas de intervención: la prevención, el análisis y negociación y la mediación.

Provencción. Proceso de intervención antes de la crisis, que nos lleve a: (Cascón, 2006, p. 14).

- Una explicación adecuada del conflicto, incluyendo su dimensión humana.
- Un conocimiento de los cambios estructurales necesarios para eliminar sus causas.
- Una promoción de condiciones que creen un clima adecuado y favorezcan unas relaciones cooperativas que disminuyan el riesgo de nuevos estallidos, aprendiendo a tratar y solucionar las contradicciones antes de que lleguen a convertirse en antagonismos.

La provencción a nivel educativo va a significar intervenir en el conflicto cuando está en sus primeros estadios, sin esperar a que llegue la fase de crisis. Se trata de favorecer y proveer de una serie de habilidades y estrategias que nos permitan enfrentar mejor los conflictos, tales como: crear grupo, trabajo de autoestima, autoconcepto y valores; favorecer la comunicación; toma de decisiones por consenso; y el trabajo cooperativo.

Análisis y negociación. Aprender a analizar, a negociar y a buscar soluciones creativas mutuamente satisfactorias, “...hay que aprender

a separar personas-proceso-problema, intentando ser sensibles con las personas con las involucradas en un problema; equitativos y participativos con el proceso, con la forma de abordarlo; y duros con el problema, con hacer valer sus necesidades” (p. 14).

Cuadro 3

Factores de análisis y negociación.

Personas	Proceso	Problema
¿Quiénes están involucradas en el conflicto y de qué manera?	¿Qué desencadenó el conflicto, qué factores se fueron sumando que lo agudizaron, qué influencias moderadoras ha podido haber, qué soluciones ya han sido ensayadas y con qué resultado?	¿Cuáles son los intereses y necesidades que están detrás de la posición que mantiene cada parte?
¿Cuáles son sus bases de poder y/o influencia?	¿Cómo se está produciendo la comunicación?	Necesidades humanas básicas que habrá que tener en cuenta para su satisfacción.
¿Qué percepción tienen del conflicto y cómo les afecta?	Distorsiones: estereotipos, rumores, mala información.	Diferencias de valores.
		Listar problemas a resolver.
		Analizar los recursos existentes que se pueden utilizar: personas que pueden ser constructivas (mediadoras), intereses y necesidades en común o al menos no excluyentes, ofertas que están dispuestos a hacer.

Fuente: elaborado a partir de Cascón (2006, p. 21).

La mediación. Cuando las partes agotan las posibilidades de resolver el conflicto, o cuando la situación de violencia o de incomunicación impide que puedan hacerlo, “...debe intervenir un mediador, donde la decisión final siempre será de las partes; el mediador debe preocuparse del proceso y de la relación y debe asegurar la confidencialidad y neutralidad” (p. 25).

Según la forma en que se produce la mediación, esta puede ser (p. 28):

- *Mediación espontánea o informal.* Cuando no puedan resolver el conflicto por sí mismos, pedir ayuda a un tercero.
- *Mediación formal, institucionalizada o equipos de mediación.* Pueden ser equipos formados por profesores, alumnos, personal no docente y padres de familia.

- *Mediación entre iguales.* Media alguien del mismo estamento que las partes en conflicto.
- *Mediación de adultos.* Pueden ser profesores y tutores.

Las fases del proceso de mediación propuestas por Lederach (2000) son:

- *Entrada.* En este momento se concreta la aceptación de la mediación por parte de los implicados en el conflicto; se recopila información; y se establecen y aceptan las reglas del proceso.
- *Cuéntame.* Cada cual cuenta su historia, sus percepciones, emociones y sentimientos.
- *Ubicarnos.* Es momento de dejar de hablar del pasado y avanzar, preparando las bases para construir el futuro.
- *Arreglar.* Proponer soluciones a los problemas que satisfagan las necesidades de ambas partes.
- *El acuerdo.* Llegar a acuerdos realistas que satisfagan en gran medida a ambas partes.
- *Verificación y evaluación de acuerdos.* Establecer plazos para verificar los acuerdos y los compromisos derivados de la mediación.

Método transcend de Johan Galtung

La transformación del conflicto es un enfoque que busca tanto la transformación paulatina de los conflictos como el compromiso de buscar un cambio constructivo más allá de la solución del problema que los desata. Se trata de promover transformaciones en los actores y sus relaciones para generar cambios de más largo plazo. Desde este enfoque es fundamental entender que tanto el conflicto como el cambio son naturales y están presentes de forma permanente en la vida social, por lo que hay que tener en cuenta cuál es el cambio que se pretende lograr en una situación de conflicto (Vela et al., 2011).

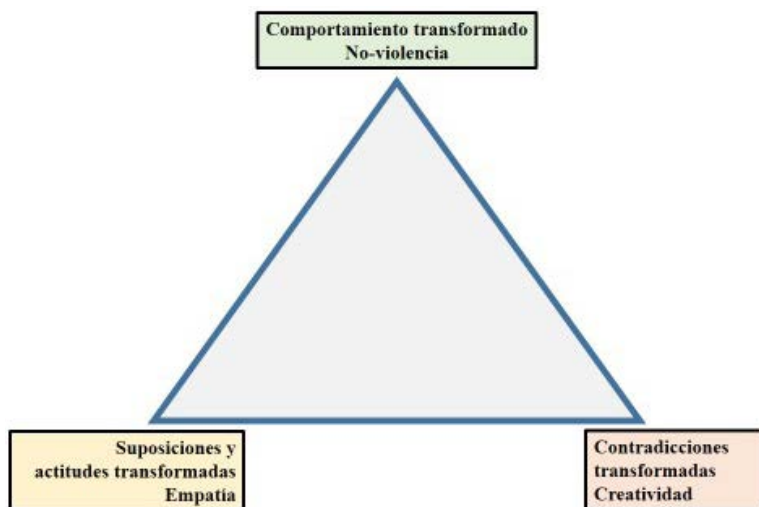
De acuerdo con la Figura 6 y los desarrollos de Galtung (2003b) sobre el tema, la transformación de un conflicto puede darse al abordar los tres elementos que lo componen:

- Transformación de la contradicción, lo cual conduciría a

- Transformar actitudes polarizantes, y llevaría, finalmente, al
- Abordaje no violento del tema.

Figura 6

Triángulo de la transformación de conflictos.



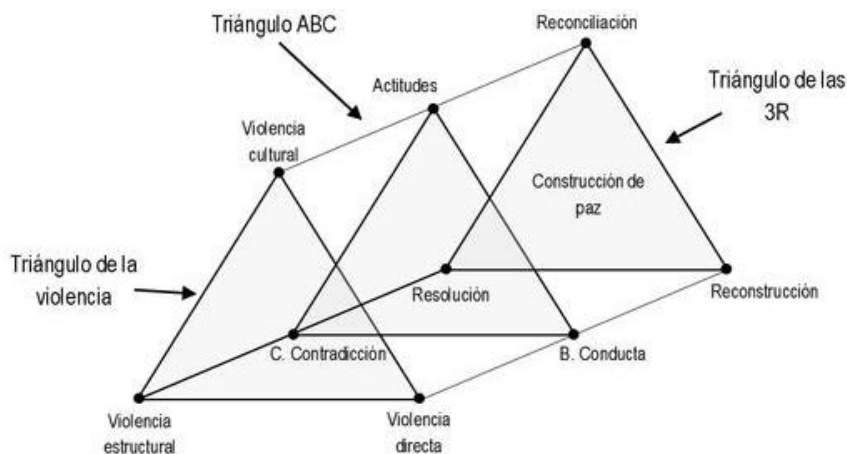
Fuente: elaborado a partir de Galtung (2003b, p. 253).

En este sentido, Lederach coincide con Galtung, ya que afirma que para abordar la contradicción se requiere de creatividad, para abordar las actitudes de empatía y para abordar los comportamientos se debe elegir siempre la no-violencia.

En la transformación del conflicto, están implícitos los conceptos de las 3R (Reconstrucción, Reconciliación, Resolución) propuestas por Galtung (1998), lo cual significa que se deben potenciar las habilidades y capacidades de los implicados en el conflicto. En la Figura 7 se observa la interrelación de los triángulos de la violencia, el ABC y de las 3R.

Figura 7

Triángulo de las 3R: Reconstrucción, Reconciliación, Resolución.



Fuente: Galtung (1998, s.p.).

El método *Transcend* para la transformación del conflicto busca la superación de los traumas generados por la violencia, tanto en la víctima como en el autor, mediante la construcción o reconstrucción de las relaciones orientadas con una visión de lo positivo en el futuro. “Este proceso se puede dar cuando las partes deciden salir de los límites estrechos del conflicto y se ponen unas metas comunes más elevadas. Un ejemplo de esto puede ser la ejecución de un proyecto de conjunto” (Calderón, 2009, p. 76).

Este método busca actuar y promover la transformación del conflicto en un nivel micro, basada en una idea creativa, en la empatía y la no-violencia. La transformación permite hacer una regulación positiva de los conflictos, convirtiendo las situaciones conflictivas en experiencias pedagógicas, de concientización, de empoderamiento, de estímulo y desarrollo de la creatividad.

Galtung (2003b, p. 119) define la transformación como el “trascender los objetivos de las partes en conflicto, definiendo otros objetivos más elevados, dislocando el conflicto fuera del lugar que las partes le prepararon”, y propone tres razones por las que el uso de la transformación es más propicio para la construcción de una cultura de paz:

- Cosmológica o epistemológica. Enfatiza la idea del tiempo y el carácter infinito de los conflictos.

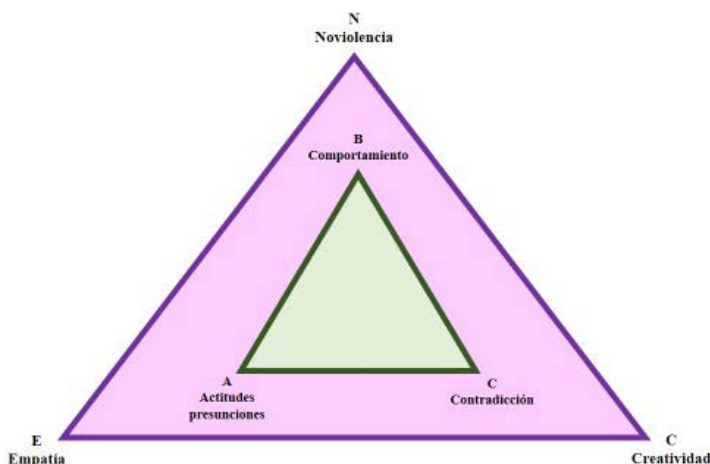
- Destaca la búsqueda de energía positiva en las contradicciones. Todo conflicto posee energía positiva y energía negativa.
- La constatación de que la aparición de energía negativa en un conflicto hace surgir nuevas contradicciones.

Según Galtung (2003b), no hay alternativa a la transformación empática, no violenta y creativa de un conflicto.

- Empatía para suavizar las actitudes.
- No violencia para suavizar los comportamientos.
- Creatividad para superar las contradicciones.

Figura 8

Relación de correspondencia del triángulo del conflicto con el triángulo de la transcendencia-transformación.



Fuente: elaborado a partir de Calderón (2009, p. 79).

El método Transcend consta de un conjunto de pasos, procedimientos y elementos básicos que lo caracterizan (Calderón, 2009, pp. 79-80).

Pasos y procedimientos:

- Hacer un diagnóstico para identificar los elementos del triángulo ABC.
- Relacionarlos con los conceptos de cultura profunda (A), comportamiento profundo (necesidades básicas) (B) y estructura profunda (C).

- Acceder a los objetivos de las partes y validarlas como legítimas o ilegítimas.
- Obtener un pronóstico.
- Relacionar estas dos estructuras con los conceptos de empatía, no-violencia y creatividad para lograr la trascendencia-transformación como terapia.

Elementos básicos que lo caracterizan:

- Superar el conflicto con la finalidad de que todas las partes alcancen sus objetivos.
- Hacer, crear las condiciones para que los aspectos transformativos sean dominantes.
- Observa el diálogo como el método más adecuado para llevar a cabo esta acción.
- Diálogos transformativos.
- Empatía, creatividad y noviolencia.
- Considera a los actores como partes iguales. La transformación va más allá de las asimetrías sociales.
- Supone el conocimiento de todas las circunstancias que rodean al conflicto, así como los orígenes de la violencia.
- Supone la presencia de una tercera persona, el trabajador de la paz, que actúe como moderador entre las partes.
- Implica las nociones de las 3R (Reconciliación, Reconstrucción, Resolución).
- Implica los niveles micro, meso, macro y mega.
- Tiene como sus elementos metodológicos: noviolencia, creatividad y empatía.
- Tiene incorporado el principio noviolento de la reversibilidad.

Transformación de conflictos de John Paul Lederach

A partir de la transformación de conflictos por la vía pacífica, que hasta donde se ha expuesto no puede darse sino por los medios noviolentos, es decir, utilizando la empatía y la creatividad positiva, como lo propone

Galtung. Ahora, se muestra la visión que tiene el doctor en sociología John Paul Lederach.

Lederach (2009, p. 15) propone la siguiente definición:

(...) la transformación de conflictos es *visualizar y responder a los flujos y reflujos* de los conflictos sociales como *oportunidades vitales para crear procesos de cambio constructivo que reducen la violencia e incrementa la justicia en la interacción directa y en las estructuras sociales* y responden a los problemas de la vida real en las *relaciones humanas* (cursivas del autor).

La transformación del conflicto para promover el cambio constructivo en todos los niveles es el diálogo, el cual es esencial para la justicia y la paz, tanto en el nivel interpersonal como en el estructural. Agrega Lederach, que para reducir la violencia son necesarias “las habilidades y las capacidades comunicativas para intercambiar ideas, encontrar definiciones comunes a los problemas y buscar soluciones en las esferas social y pública donde se construyen los patrones de las relaciones humanas” (2009, p. 24), y plantea, por qué hay que pasar de la resolución a la transformación de conflictos, y para ello describe el significado de ambos términos (pp. 4-5):

- La resolución trae consigo el peligro de la cooptación, un intento por deshacerse del conflicto cuando las personas están planteando temas importantes y legítimos.
- La transformación está comprometida con esfuerzos de cambio constructivo que abarcan y trascienden la resolución de problemas específicos.

El concepto de transformación está dirigido a la construcción de relaciones y comunidades saludables, tanto a nivel local como global. En los espacios cotidianos con frecuencia se experimenta el conflicto como una interrupción del curso natural de las relaciones humanas en las que la comunicación se torna difícil, las personas no expresan lo que sienten y no escuchan a los demás, los sentimientos pasan de molestia a ansiedad y dolor, llegando a identificarse como fracaso; por ello, “...el enfoque transformativo no se conforma con soluciones rápidas que respondan al problema inmediato, sino que busca crear un marco que aborde el contenido, el contexto y la estructura de la relación” (Lederach, 2009, p. 13).

La transformación de conflictos busca comprender el conflicto social como algo que emerge de las dimensiones personal, relacional, estructural y cultural de la experiencia humana y producir cambios en ellas. Como estrategia de intervención, la transformación opera en la promoción de procesos constructivos con el siguiente rango de metas orientadas al cambio.

Cuadro 4

Metas orientadas al cambio.

Dimensiones	Metas del cambio
Personal	Minimizar los efectos destructivos del conflicto social y maximizar su potencial para el crecimiento y bienestar de la persona como ser humano individual a nivel físico, emocional, intelectual y espiritual.
Relacional	Minimizar la comunicación deficiente y maximizar el entendimiento. Exteriorizar y trabajar los temores y esperanzas relacionadas con los sentimientos y la interdependencia en la relación.
Estructural	Entender y abordar las raíces y las condiciones sociales que dan lugar a expresiones violentas o dañinas del conflicto. Promover, mecanismos no violentos que reduzcan la confrontación negativa y minimicen la violencia hasta eliminarla. Promover el desarrollo de estructuras que satisfagan las necesidades humanas básicas (justicia material o sustancial) y maximice la participación de las personas en la toma de decisiones que afectan su vida (justicia procesal)
Cultural	Identificar y entender los patrones culturales que contribuyen al surgimiento de expresiones violentas del conflicto. Identificar y construir mecanismos y recursos dentro del ámbito cultural para responder y manejar constructivamente los conflictos.

Fuente: elaborada a partir de Lederach (2009, p. 31).

Lederach (2009) aclara que en el flujo y reflujo de la transformación del conflicto y en la construcción de la paz se experimentan períodos deprimidos, aunque los considera como normales en el círculo del cambio. Textualmente dice:

A veces sentimos como si el cambio deseado se estuviera dando, como si hubiera algún progreso. Las cosas avanzan en la dirección deseada, hacia las metas o aspiraciones que tenemos para nosotros

mismos y nuestras relaciones. En otros momentos sentimos como si hubiéramos llegado a un impasse. Se ha levantado un muro que obstruye y detiene todo. Luego hay momentos en los que los procesos de cambio parecen venirse abajo. Sentimos como si aquello que habíamos logrado ahora se deshiciera. Después hay tiempos en los que sentimos como si estuviéramos pasando por un completo fracaso. (p. 48)

Con el fin de llevar a cabo la transformación positiva de conflictos, Lederach plantea que se deben desarrollar cinco capacidades personales para llevar a buen fin esta tarea, y que aporte a largo plazo las habilidades y aprendizajes para enfrentar las situaciones conflictivas en cualquier contexto y nivel que se presenten; además de tomar conciencia de que los conflictos se mueven en una espiral en la que fuerzas internas y externas pueden estar influyendo y presionando para su recurrencia o para su avance en un proceso que de pronto puede resultar desalentador.

Las habilidades para dirigir un proceso de transformación de conflictos no son naturales para muchas personas, ya que estas implican compromiso y disciplina. Quienes vayan a orientar esta actividad deben capacitarse para que desarrollen e incrementen su capacidad de pensar y sepan responder al conflicto de una manera transformativa; además, que estén preparados para identificar cada etapa de este proceso de transformación. Se muestra en el cuadro 5 un extracto de cuáles son las prácticas y acciones que se deben realizar propuestas por Lederach (2009).

Cuadro 5*Capacidades personales para la transformación de conflictos.*

Capacidad	Práctica
Desarrollar la capacidad de ver los problemas presentes como una ventana.	Ver la situación inmediata sin ser cautivados, abrumados o empujados por las demandas de los problemas que se presentan. Requiere: Capacidad de mirar y ver más allá de los problemas. Empatía para entender la situación de la otra persona sin involucrarse en sus temores. Capacidad para crear opciones de respuesta que tomen en serio los problemas emergentes, pero que estén guiados por la necesidad de soluciones rápidas.
Desarrollar la capacidad para integrar múltiples marcos temporales.	La capacidad para ver a través de la ventana de la situación inmediata supone una segunda disciplina importante: la capacidad de pensar y actuar sin las limitaciones de una visión de corto plazo. Significa crear estrategias que integren respuestas en el corto plazo con cambios a largo plazo; en otras palabras, se debe tener la capacidad de dar respuesta en el corto plazo y establecer estrategias de largo plazo.
Desarrollar la capacidad para plantear las energías del conflicto como dilemas.	Cuando se abarcan dilemas y paradojas, existe la posibilidad de que en el conflicto no se esté lidiando con incompatibilidades absolutas. En vez de eso, se enfrenta la necesidad de reconocer y responder a aspectos distintos pero interdependientes de una situación compleja. En el corazón de la transformación se halla la habilidad de ubicar los problemas en términos de dilemas, así como la capacidad para vivir con contradicciones y paradojas aparentes.
Desarrollar la capacidad para convertir la complejidad en aliada y no en enemiga.	En época de escalamiento del conflicto, la complejidad describe una situación en la que los involucrados se sienten forzados a vivir con marcos de referencia múltiples y contradictorios acerca del significado de las cosas. Se enfrentan a innumerables sucesos, que ocurren en múltiples niveles y entre diferentes grupos de personas, todo ello al mismo tiempo. La complejidad sugiere multiplicidad y simultaneidad. Por su propia naturaleza, la complejidad en el conflicto crea una atmósfera de creciente ambigüedad e incertidumbre. Las cosas no están claras. Se sienten inseguros acerca del sentido de todo lo que está sucediendo, no están seguros de a dónde se dirige esto y sienten como si tuvieran muy poco o ningún control sobre lo que pasa. Todos tienen cierta tolerancia a la complejidad, pero también llegan a un punto de saturación. Aquí, o enfrentamos yéndonos o dejándolo salir; otros se mantienen tratando de encontrar un arreglo o una solución rápida para que desaparezca la complejidad; otras personas tratan de reducir el impacto ignorando sus múltiples significados y caras. La clave es confiar, perseverar, no ser rígidos y no encerrarse en una sola idea.

Capacidad	Práctica
Desarrollar la capacidad de escuchar e incluir las voces de la identidad.	La identidad configura y moviliza una expresión del conflicto, a veces en términos de demandas profundamente sentidas y de resultados preferidos a problemas emergentes. Al nivel más profundo, la identidad se encuentra alojada en las narrativas de cómo las personas se ven a sí mismas, quiénes son, de dónde han venido y qué temen llegar a ser o perder. Por lo tanto, la identidad está muy arraigada en la manera de cómo las personas o los grupos se sienten en su relación con los otros y el efecto que tiene dicha relación en el sentido de su participación por sí mismos y del grupo. Para desarrollar la capacidad de ver y escuchar la identidad, se necesita: Estar atentos al lenguaje, las metáforas y expresiones que indican la angustia de la identidad; es importante prestar atención a las preocupaciones que subyacen a las palabras; es un llamado del sentido de sí mismo, de identidad y de cómo se está viviendo y definiendo una relación. Es un llamado a tomar el discurso desde el contenido hasta el núcleo. No se puede tocar el epicentro si no se escucha la voz. El primer paso: estar atentos a la voz de la identidad. Trabajar con preocupaciones basadas en la identidad sin asumir que la labor es de intercambio directo entre identidades. Los aspectos más importantes del proceso son el cultivo de espacios de sí mismo o integrupales, donde se pueda alcanzar una reflexión segura y profunda acerca de la naturaleza de la situación, la responsabilidad, las esperanzas y los temores. Al trabajar con la identidad, se sugieren tres principios guía que deberán caracterizar el proceso: honestidad, aprendizaje constante e intercambio apropiado.

Fuente: elaborado a partir de Lederach (2009, pp. 54-64).

Transformación efectiva de conflictos: enfoques actuales y prácticas

La transformación efectiva de conflictos representa un paradigma que supera la mera resolución o gestión de conflictos, buscando cambiar las relaciones, estructuras y culturas que los generan. A diferencia de enfoques tradicionales que buscan principalmente acabar con la violencia manifiesta, la transformación de conflictos “se centra en abordar las causas profundas y las dinámicas relacionales, buscando cambios posi-

tivos y sostenibles en los sistemas donde ocurre el conflicto” (Lederach y Maiese, 2021, p. 34).

La transformación de conflictos opera bajo varios principios clave; en primer lugar, reconoce el conflicto como oportunidad para el cambio constructivo, como señala Ramsbotham (2022), “el conflicto, cuando se aborda creativamente, puede ser catalizador de innovación social y fortalecimiento comunitario” (p. 89). Este enfoque ve la energía del conflicto no como algo que deba suprimirse, sino como una fuerza que puede redirigirse hacia transformaciones positivas.

Un segundo principio fundamental es el énfasis en las relaciones y sistemas; la transformación efectiva “requiere atención simultánea a los niveles personal, relacional, estructural y cultural del conflicto” (Schirch, 2023, p. 56). Esto implica trabajar no solo con los actores inmediatos, sino con las redes relacionales y estructuras institucionales que sostienen los patrones conflictivos.

En este orden de ideas, en la transformación efectiva de conflictos, los enfoques narrativos y circulares han ganado prominencia en la práctica contemporánea. Estos métodos “permiten que múltiples perspectivas coexistan y sean reconocidas, creando espacio para nuevas comprensiones compartidas” (Gobodo-Madikizela, 2023, p. 112). Los círculos de diálogo, por ejemplo, facilitan la expresión de experiencias en un marco de equidad y respeto mutuo.

Asimismo, con el aumento de conflictos en espacios digitales surge el enfoque de la transformación de conflicto digital. Según Chen y Williams (2024), “la transformación de conflicto en entornos digitales requiere herramientas específicas que aborden la deshumanización, la polarización algorítmica y la velocidad de escalada característica de estos espacios” (p. 178). Esto incluye protocolos para desescalar conflictos en redes sociales y construir comunidades digitales resilientes.

Enfoques sistémicos y ecológicos. La perspectiva ecosistémica reconoce que “los conflictos existen dentro de sistemas complejos e interdependientes donde las intervenciones en un punto afectan múltiples niveles del sistema” (McKnight, 2023, p. 145). Esto ha llevado a enfoques más integrales que consideran dimensiones ambientales, económicas y culturales interconectadas.

El facilitador en procesos de transformación de conflictos actúa como “catalizador del cambio más que como árbitro de soluciones” (Fisher-Yoshida, 2024, p. 203). Sus funciones incluyen:

- Crear espacios seguros para el diálogo auténtico
- Ayudar a identificar patrones relacionales y estructurales
- Fomentar la creatividad en la búsqueda de futuros alternativos
- Conectar iniciativas locales con procesos de cambio más amplios.

A manera de cierre

La investigación social aplicada a la transformación de conflictos constituye una herramienta fundamental en el campo del abordaje de conflictos, proporcionando marcos teóricos y metodologías para comprender, analizar e intervenir en situaciones conflictivas de manera constructiva. Este enfoque trasciende la mera resolución de disputas para enfocarse en la transformación de las relaciones, estructuras y culturas que sostienen los conflictos (Lederach, 2016).

La investigación aplicada en transformación de conflictos ha evolucionado desde paradigmas lineales hacia enfoques más sistémicos y relacionales. Sandole (2015) argumenta que los conflictos complejos requieren análisis multinivel que consideren dimensiones estructurales, culturales y de comportamiento. Este enfoque holístico permite identificar puntos de intervención más efectivos y sostenibles.

La investigación-acción participativa (IAP) ha demostrado especial utilidad en contextos de conflicto, ya que involucra a las partes afectadas en el proceso de investigación, generando empoderamiento y apropiación local de las soluciones (Chambers, 2019). Este método contrasta con enfoques extractivos de investigación, promoviendo en cambio procesos de co-construcción del conocimiento.

Fisher y Ury (2021), destacan la importancia de la investigación de intereses subyacentes como fundamento para la transformación de conflictos. Su método de “negociación basada en principios” requiere una investigación cuidadosa de las necesidades, preocupaciones y aspiraciones de todas las partes, más allá de sus posiciones declaradas.

Recientemente, metodologías digitales han ampliado las herramientas disponibles. Chen y Xu (2022) documentan cómo el análisis de redes

sociales y minería de texto pueden identificar patrones de polarización y puntos de consenso emergente en conflictos sociopolíticos. Estas técnicas permiten mapear narrativas en conflicto y monitorear cambios en percepciones a lo largo del tiempo.

En contextos posbélicos, la investigación social aplicada informa programas de reconciliación y justicia transicional. Sánchez y Rodríguez (2023) evidencian cómo investigaciones sobre memoria histórica han facilitado procesos de diálogo intergeneracional en Colombia, contribuyendo a la implementación del acuerdo de paz de 2016.

La investigación aplicada es crucial en conflictos sobre recursos naturales. Tapia y Montenegro (2022) describen cómo metodologías de mapeo participativo han mediado disputas territoriales entre comunidades indígenas y empresas extractivas en la región andina, identificando soluciones que equilibran desarrollo económico y sostenibilidad cultural.

En entornos urbanos, metodologías como los diagnósticos rápidos participativos han permitido intervenciones más efectivas en conflictos vecinales y de convivencia (García-López, 2023). Estos enfoques identifican factores estructurales como desigualdad espacial y exclusión que subyacen a manifestaciones conflictivas aparentemente interpersonales.

La investigación en contextos de conflicto presenta desafíos éticos particulares. Díaz (2021) advierte sobre el riesgo de extractivismo académico, donde investigadores obtienen datos valiosos de comunidades vulnerables sin devolver beneficios significativos. Propone, en cambio, marcos de reciprocidad investigativa que prioricen la utilidad práctica para las comunidades afectadas.

Otro desafío importante es la neutralidad. Martínez (2020) cuestiona la posibilidad de investigación completamente imparcial en contextos de asimetría de poder, argumentando que la investigación debe ser explícitamente orientada hacia la justicia y equidad, reconociendo sus propios sesgos y compromisos valóricos.

La investigación social aplicada en transformación de conflictos muestra varias tendencias emergentes:

- Interseccionalidad aplicada: análisis que consideran múltiples dimensiones de identidad y opresión simultáneamente (Collins, 2022).
- Enfoques decoloniales: metodologías que desafían epistemologías dominantes eurocéntricas (Mignolo, 2023).

- Tecnologías para la paz: aplicación ética de inteligencia artificial y *big data* para la alerta temprana y mediación (PeaceTech Lab, 2023).

En cuanto a la transformación de conflictos, esta enfrenta retos significativos en el contexto actual. La polarización política creciente, la desinformación digital y las crisis ambientales superpuestas “crean conflictos multidimensionales que desafían los marcos tradicionales de intervención” (Orozco y Méndez, 2024, p. 221). Además, persisten tensiones entre enfoques locales basados en conocimientos indígenas y modelos más estandarizados de intervención en conflictos.

La transformación efectiva de conflictos representa un campo dinámico que continúa evolucionando para responder a realidades sociales complejas. Su mayor contribución sigue siendo “la reconceptualización del conflicto como espacio de posibilidad en lugar de simplemente como problema a resolver” (Lederach y Maiese, 2021, p. 47). A medida que los conflictos se vuelven más complejos e interconectados, los enfoques transformativos ofrecen marcos para navegar estas complejidades construyendo resiliencia relacional e institucional.

Por ello, la investigación social aplicada sigue siendo indispensable para la transformación efectiva de conflictos; al proporcionar evidencia rigurosa, fomentar participación inclusiva y desarrollar metodologías adaptativas, contribuye a procesos de cambio más profundos y sostenibles. Su evolución continua hacia enfoques más participativos, éticos y tecnológicamente informados, promete aumentar su relevancia en un mundo cada vez más complejo y conflictivo.

Referencias

- Calderón C. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista de paz y conflictos*, (2), 60-81. Instituto de la paz y los conflictos. Granada España.
- Cascón, F. (2006). *Seminario de Educación para la Paz (APDH). Apuntes sobre educar en y para el conflicto y la convivencia*. http://pacoc.pangea.org/documentos/_andalucia_educativa_paco.pdf.
- Chambers, R. (2019). *Investigación-acción participativa en contextos de conflicto: Teoría y práctica*. Editorial Paz y Diálogo.

- Chen, L. y Williams, R. (2024). *Digital Peacebuilding: Conflict Transformation in Networked Societies*. Stanford University Press.
- Chen, L., y Xu, W. (2022). Digital methodologies for conflict transformation: Social media analysis and peacebuilding. *Journal of Peace Research*, 59(3), 345-361.
- Collins, P. H. (2022). Interseccionalidad aplicada a la transformación de conflictos. *Revista de Estudios sobre Conflicto Social*, 14(2), 45-67.
- Díaz, M. (2021). *Ética de la investigación en contextos de conflicto*. Universidad Nacional de Colombia Press.
- Fals Borda, O. (1999). Orígenes universales y retos actuales de la IAP (Investigación Acción Participativa). *Análisis Político*, (38), 71-88.
- Fisher, R., y Ury, W. (2021). *Obtenga el sí: El arte de negociar sin ceder* (3ª ed.). Penguin Random House.
- Fisher, S. (ed.), (2000). *Trabajando con el conflicto: Habilidades y Estrategias para la Acción*. Publicado por el Centro de Estudios para el Desarrollo y la Democracia (CEPADE) y el Consejo de Investigaciones para el Desarrollo de Centroamérica (CIDECA). Ciudad Nueva, Guatemala.
- Fisher-Yoshida, B. (2024). *The Transformative Facilitator: Postures and Practices for Catalyzing Change*. Routledge.
- Foro Mundial sobre las Violencias Urbanas y Educación para la Convivencia y la Paz (II), celebrado en Madrid en 2018. <http://www.ciudadesdepaz.com/wp-content/uploads/2018/11/COMPROMISO-AGENDA-Ciudades-de-Convivencia-y-Paz.pdf>
- Galtung, J. (1996). *Peace by Peaceful Means: Peace and Conflict, Development and Civilization*. Sage Publications.
- Galtung, J. (1998). *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución*. Bilbao, Bakeaz y Gernika Gogoratuz.
- Galtung, J. (2003a). Violencia cultural. *Documento de trabajo de Gernika Gogoratuz*, No. 14. España: Cultura profunda y cultura del conflicto.
- Galtung, J. (2003b). *Paz por medios pacíficos: paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Bilbao: Bakeaz.
- García-López, A. (2023). Diagnósticos participativos para la transformación de conflictos urbanos. *Ciudad y Conflicto*, 8(1), 112-130.
- Gobodo-Madikizela, P. (2023). *Narrative Repair: Restoring Relationships Through Story*. Harvard University Press.

- Herr, K., y Anderson, G. L. (2005). *The Action Research Dissertation: A Guide for Students and Faculty*. Sage Publications.
- Jiménez, F. (2014). Paz neutra: Una ilustración del concepto. *Revista de Paz y Conflictos*, (7), 19-52. Universidad de Granada, Granada, España.
- Jiménez, F. (2016). Paz intercultural. Europa, buscando su identidad Intercultural. *Revista de Paz y Conflictos*, 9(1), 13-45. Universidad de Granada, España.
- Lederach, J. P. (1998). *Construyendo la paz: Reconciliación sostenible en sociedades divididas*. Bilbao: Gernika Gogoratuz.
- Lederach, J. P. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos*. Madrid, España: La Catarata.
- Lederach, J. P. (2009). *El pequeño libro de Transformación de Conflictos*. Bogotá, Colombia: Good Books.
- Lederach, J. P. (2016). *La imaginación moral: El arte y el alma de la construcción de paz*. Universidad de Oxford.
- Lederach, J. P. y Maiese, M. (2021). *Transformación de Conflictos: Un Enfoque Relacional y Sistémico*. Ediciones de la U.
- Martínez, J. (2020). Investigación comprometida: ¿Neutralidad o justicia en estudios de conflicto? *Revista Latinoamericana de Transformación de Conflictos*, 5(2), 89-104.
- McKnight, J. (2023). *Conflict Ecosystems: A Systemic Approach to Transformation*. Oxford University Press.
- Mignolo, W. (2023). *Epistemologías decoloniales para la paz*. CLACSO.
- Muñoz, F. A. (2004). Qué son los conflictos. En Molina, B. y Muñoz, F.A. (eds.). (2004). *Manual de Paz y Conflictos*. Granada, España: Eirene. Instituto de la Paz y los Conflictos de la Universidad de Granada.
- Muñoz, F. A., Herrera J., Molina B. y Sánchez S. (2005). *Investigación para la Paz y los Derechos Humanos desde Andalucía*. Granada, España: Universidad de Granada.
- Orozco, I. y Méndez, M. T. (2024). Conflictos Superpuestos en Tiempos de Crisis Múltiples. *Revista Latinoamericana de Paz y Transformación de Conflictos*, 15(2), 201-225.
- PeaceTech Lab. (2023). *Tecnología para la transformación de conflictos: Guía práctica*. PeaceTech Publishing.

- Ramsbotham, O. (2022). *Contemporary Conflict Transformation: Theory and Practice*. Polity Press.
- Sánchez, P., y Rodríguez, M. (2023). Memoria histórica y diálogo intergeneracional en el posconflicto colombiano. *Estudios sobre Paz y Conflicto*, 12(1), 34-56.
- Sandole, D. J. (2015). *Manual de investigación sobre resolución de conflictos*. Edward Elgar Publishing.
- Schirch, L. (2023). *The Transformative Power of Ritual in Conflict Resolution*. Springer.
- Sen, A. (1999). *Development as Freedom*. Alfred A. Knopf.
- Tapia, R., y Montenegro, S. (2022). Mapeo participativo y transformación de conflictos socioambientales. *Ecología Política*, 54, 78-95.
- Ury, W., Fisher, R., y Patton, B. (1981). *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. Penguin Books.
- Vela, M. M., Rodríguez, J. E., Rodríguez, A. L. y García, L. M. (2011). *Acción sin daño como aporte a la construcción de paz: propuesta para la práctica*. Bogotá, Colombia: Fundación para la Cooperación Synergia. Armonía impresores.