

Capítulo 1

El conflicto. Definición y tipos

Contenido

1. Introducción
2. El conflicto. Definiciones
3. Resumen

1. Introducción

La palabra “*conflicto*” deriva del latín *conflictus*, significando “para atacar juntos”. Conocer su significado y su tipología es fundamental para introducirse en el resto del temario que se va a desarrollar.

A lo largo de este capítulo se expondrán las diferentes definiciones de esta palabra desde el punto de vista de autores muy dispares. Se clasificará según sus causas y las personas implicadas, y se analizará el conflicto separando los elementos que lo componen: las posiciones, los intereses y las necesidades.

Descubrirán que el conflicto es consustancial a la vida en sociedad, y aunque es percibido por la mayoría como un suceso negativo, llegarán a valorarlo como una oportunidad.

Aunque el objeto de este capítulo sea buscar el origen y la causa del conflicto, la finalidad va a ser encontrar las maneras a través de las cuales el conflicto se pueda resolver a fin de lograr una solución estable y duradera.

2. El conflicto. Definiciones

De una manera generalizada, se puede empezar definiendo el conflicto como una situación en la que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, emprendiendo acciones mutuamente antagónicas, con el objetivo de dañar o eliminar a la parte rival para lograr de esa forma la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.

Al darse esta condición de enfrentamiento por la necesidad de conseguir aquellos objetivos considerados de importancia, el conflicto genera problemas no solamente a los envueltos directamente en él, sino también, en ocasiones, a otras personas indirectamente relacionadas.

Definiéndolo desde un punto de vista más simple, se puede decir que un conflicto es una situación en la que dos o más personas no están de acuerdo con el modo de actuar de un individuo o grupo. Para ello, será necesario que exista un desacuerdo que no haya sabido resolverse.



Ejemplo

Una pareja en la que una de las partes desea tener un perro y la otra no. Ahí habría un desacuerdo. Si acceden a charlar y resolver el problema de común acuerdo, entonces el conflicto no se produciría. En caso contrario, que ninguna diera su brazo a torcer, entonces el conflicto existiría.

El conflicto es algo consustancial e inherente al ser humano, generando incompatibilidades sociales, que unas veces se resolverán de forma violenta y otras no.

Puede existir conflicto sin violencia, según la manera que se escoja para resolver el mismo, pero nunca violencia sin conflicto. La violencia no es propia de la vida, el conflicto sí.

La violencia es un recurso destructivo para manejar el conflicto. Surge, por tanto, cuando el conflicto no se enfrenta por otros medios como: el autocontrol, la verbalización, el diálogo, la omisión, la resistencia y la pasividad, inclusive.

Por ello, se puede decir que los conflictos pueden suponer una oportunidad de cambio, de diálogo y cooperación, siempre y cuando se gestionen con eficacia. Hay que tener en cuenta que ningún conflicto es igual, y por ello no deben ser tratados de igual forma, y que el no enfrentarse a ellos o evitarlos no hace que desaparezcan, sino que se perpetúen en el tiempo.

A lo largo de este siglo, el conflicto ha sido definido por multitud de autores, pudiendo hacer una distinción entre:

- Los que lo han considerado desde una **visión negativa** y confundiéndolo con violencia.
- Los que han visto el conflicto como una realidad ineludible, pero que en sí mismo **no es positivo ni negativo**, sino que ello dependerá de la forma en que se gestione o transforme por parte de los actores implicados.

En este primer grupo se encontraría la propia definición que se hace en el *Diccionario de usos del español María Moliner*, como “el momento más violento de un combate”.

En los años 60, **Herbert Touzard**, desde el funcionalismo americano, observó el conflicto como una desviación de las actitudes y los comportamientos humanos, que podía ser eliminada, y debía serlo, mediante la educación y la formación.

En la década de los 80, **Edward De Bono**, doctor en Medicina, psicólogo e investigador de los mecanismos de funcionamiento cerebral, consideró que tanto los impulsos humanos primarios como los métodos y esquemas tradicionales de resolución de conflictos, como el debate y el enfrentamiento, eran estructuralmente inadecuados.

Desde el mundo de la Educación, la profesora **Sara Rozenblum** definía el conflicto como un desacuerdo de ideas, intereses o principios entre personas o grupos, como aquel proceso donde materializar las insatisfacciones, los desacuerdos o las expectativas no cumplidas.

De cualquier manera, el conflicto no dejaba de percibirse en estos estudios como algo inequívocamente negativo.

En el segundo grupo aparecen trabajos relacionados con la investigación para la paz, los cuales han propuesto un cambio en la percepción de los conflictos, sin por ello alterar sustancialmente las definiciones que hemos señalado hasta ahora.

Esta otra interpretación considera al conflicto como consustancial a las relaciones humanas, lo que obedece al hecho de que las personas son distintas y su interacción lleva necesariamente a la aparición de necesidades e intereses contrapuestos.

Paco Cascón lo define como “situaciones de disputa o divergencias en las que hay contraposición de intereses (tangibles), necesidades y/o valores en pugna”. A esa contraposición la define como problema, pues “la satisfacción de las necesidades de una parte impide la satisfacción de la otra”.

Este autor defiende la visión positiva del conflicto en base a tres argumentos, que merecen la pena ser tenidos en cuenta:

- Considera la diferencia y la diversidad como un valor. Por lo que convivir en esa diferencia conlleva el contraste y por ello las divergencias, disputas y conflictos.
- Considera el conflicto como la principal palanca de transformación social, algo que para los educadores por la paz debe de ser uno de los objetivos básicos.
- Considera el conflicto como una oportunidad para aprender. Resolver un conflicto por uno mismo da más capacidad para resolver otros en el futuro.

Por ello, se puede decir que el conflicto es un proceso interactivo que se da en un contexto determinado y que expresa una insatisfacción o desacuerdo sobre cosas distintas, y por ello será positivo o negativo en función de cómo se aborde y se solucione.



Actividades

1. Es importante que examinen sus propias creencias sobre el conflicto y cómo reaccionan ante esas situaciones. ¿Qué sentimientos son evocados cuando surge un conflicto, por ejemplo, en casa?, ¿miramos si es una oportunidad para aprender o un problema para superar?, ¿qué palabras, sentimientos y asociaciones les vienen a la mente cuando piensan en la palabra conflicto?
-

2.1. Elementos del conflicto

Una vez que se ha definido el conflicto y se tiene conciencia de su significado, se analizarán los **elementos** que lo componen.

¿Cómo se analiza un conflicto? Analizar es separar los elementos componentes de una cosa. Vamos a partir de un caso práctico para poder verlo mejor.



Ejemplo

Ana se queja porque su marido no atiende a sus reclamos para que solucione pequeños problemas del hogar. El hombre promete que va a arreglar esos pequeños desperfectos, pero luego no lo hace. Juan ha registrado las quejas, pero en realidad no le afecta. Son incidentes sin importancia, por lo que no vale la pena molestarse. Sin embargo, no le dice esto a su esposa, sino que promete solucionarlos. No quiere dejar descontento a nadie y menos a su mujer. Ana desearía ser tenida en cuenta en sus reclamos caseros. Juan desearía que se comprendiese, fuera de sus promesas, que solo se le debería molestar por aquello que verdaderamente fuera importante.

Con este ejemplo se puede ver con claridad las dificultades con las que se tropieza para analizar un conflicto. Las cosas no son siempre como se muestran. La misma ambigüedad se encuentra en el lenguaje, no siempre se expresa lo que se siente, y aunque se hable para no decir, ello nunca equivale a no decir nada.

Hay dos protagonistas. Lo que cada uno dice que quiere, es una cosa, y lo que realmente quiere, otra. Ambos desearían ser bien apreciados por el otro y ambos necesitan el mutuo reconocimiento.

Aquí se tendrían ya los principales elementos que componen el conflicto.

Pero, antes de empezar a hablar de estos tres elementos, convendría saber distinguir quiénes son los protagonistas, personajes o agentes en un conflicto. **Agentes** son los directa o indirectamente involucrados en el conflicto. En el ejemplo anterior, los agentes serían Ana y Juan. Es decir, los que realizan o pueden realizar actos u omisiones a ellos atribuibles y por los que se los pueda responsabilizar respecto de la situación conflictual. Responderían a la pregunta: ¿quiénes?

Pasamos ya a analizar los tres elementos que componen el conflicto **(PIN)**.



Posiciones

La posición es la tribuna o plataforma desde donde el agente pronuncia su exigencia y define su postura. Cada agente expone lo que le ocurrió en el desenvolvimiento del conflicto y cómo lo vive en el presente. En nuestro ejemplo, son los pedidos y quejas de Ana y las promesas de su marido.

Habitualmente, la posición se expresa en un discurso donde la exigencia se plantea cerradamente, bajo la figura retórica de la hipérbole, del aumentativo. Debe, sin embargo, ser creíble y estar fundamentado. Las versiones encontradas y amplificadas de cada agente expresan una crisis en el sentido literal, esto es, una intensa separación. Se manifiestan las cuestiones en disputa, la intensidad de un sufrimiento y la máxima queja. Se expresa así la distancia entre las partes, pero al mismo tiempo, aunque implícitamente y por lo negativo se marca un terreno común porque los contrarios pertenecen al mismo género.

Suele compararse el discurso posicional con la pequeña porción de un iceberg, apenas el 10 por 100 de su masa, que emerge sobre las aguas. Resta averiguar cuánto hay debajo. Porque reducir la gestión del conflicto al cruce de posiciones crispadas puede generar, en los agentes enfrentados, una coincidencia desdichada: la de dos voluntades que no quieren cambiar la postura.



Importante

Las posiciones son requerimientos que involucran una visión ideológica, filosófica, ética, económica y/o política en un conflicto. Esto guarda relación con lo que un actor A exige a uno B, más allá de lo que B tiene considerado otorgar de acuerdo a su análisis del conflicto y del resguardo de sus intereses en él. Respondería a las preguntas ¿qué dice cada agente que quiere?, ¿cuál es su exigencia?

Intereses

El interés responde a las preguntas: ¿por qué y para qué quiere la parte lo que realmente quiere? Son preguntas sobre la causa (el porqué) y sobre la finalidad (el para qué) de las conductas de cada agente en el conflicto.

La finalidad siempre importa, la causa, solo cuando se puede actuar sobre ella. En nuestro ejemplo, el interés de Ana es el de ser tenida en consideración y mantener su hogar en orden. El de Juan es poder ocuparse solo de lo importante para él, sin desavenirse con su mujer. Cada uno desea ser bien considerado por el otro. Intereses y deseo resultan los determinantes de la conducta de los agentes de un conflicto. En otras palabras, lo que los moviliza está por debajo de la cima emergente del tímpano, expresada en la posición.

En primer lugar, lo prioritario será clarificar la noción de “interés”. La primera acepción que se encuentra en los diccionarios de la lengua es la de “provecho, utilidad, ganancia”.

Esta palabra ha ido evolucionando en el tiempo, de forma que de significar lo perjudicial ha pasado a denotar y connotar lo beneficioso.

Esta progresiva dignificación de interés lo transforma, allá hacia finales del siglo XVII, en “lo razonable, calculable y previsible”, ocupando el lugar que, hasta ese momento, tenían en la motivación humana las pasiones.

El interés particular se convierte en lo útil y en la móvil escala de valores de la burguesía europea ascendente, se codea ahora con lo bueno, lo bello y hasta lo verdadero.

En nuestros días, este enfoque es continuado por la Escuela de Virginia o de la Teoría de la Decisión, que tiene por cabeza al Premio Nobel de Economía, **James Buchanan**. El individuo es, por un lado, una “función de producción”, por otro, una “función de preferencias” (intereses particulares). Al maximizar su función de preferencias o intereses, el individuo se comportará siempre de forma racional. En definitiva, toda conducta humana se orienta mayormente en función de las preferencias, es por ello racional y, por lo tanto, busca maximizar su utilidad/interés.

Por su parte, tanto **William Ury**, **Roger Fisher**, como **Bruce Patton**, autores del Proyecto de Negociación de Harvard, plantean por su lado que se debe penetrar hasta los intereses en conflicto, por debajo de los posicionamientos manifiestos de las partes. Los intereses son, para estos autores, los resortes silenciosos debajo del ruido de las posiciones.

En definitiva, se trataría de penetrar en la coraza de las posturas para llegar a identificar los verdaderos intereses.



Importante

Las sociedades actuales, plétoras de pasiones, mantienen multiplicadas las fuentes de la conflictualidad. La existencia misma de rivalidades está posibilitada por instituciones y símbolos socialmente aceptados. Los deseos constantes producen decepción y frustración. Lo bastante resulta hoy demasiado poco. El deseo escapa a la racionalidad que caracteriza al interés.

Necesidades

Lo necesario es aquello de lo que no podemos prescindir, que nos resulta indispensable. Implica una tensión interna en el sujeto que se dirige a un objeto específico (por ejemplo, el alimento) con el cual se satisface. Es la categoría motivacional de base y el reconocimiento de que su insatisfacción resulta fuente incesante de conflictos.

Si se mira nuestro ejemplo, la necesidad tanto de Ana como de Juan es el mutuo reconocimiento y respeto.

Abraham Maslow, psicólogo neoyorquino, desarrolla una clasificación y jerarquización de las necesidades de una gran importancia y a tener en cuenta (1976).

Esta clasificación suele describírsele como una pirámide que consta de cinco niveles.

La jerarquía de necesidades según Abraham Maslow



Los cuatro primeros niveles se enuncian como necesidades básicas o de deficiencia, y son los siguientes:

- **Necesidades fisiológicas:** las que permiten sobrevivir como organismo vivo.

- **Necesidades de seguridad:** estabilidad y orden de su territorio y su circunstancia.
- **Necesidad de pertenencia:** interacción social, dar y recibir.
- **Necesidad de autoestima:** respeto por sí mismo y por los demás; reputación.

El quinto nivel es el de la **necesidad superior de crecimiento o “metanecesidad”**, y está constituido por la autorrealización y la actualización de potencialidades individuales.

La diferencia reside en que las necesidades de deficiencia pueden ser satisfechas. Las necesidades del crecimiento, en cambio, resultan un empuje continuo e inagotable. La realización de estas últimas son la causa de las enfermedades psíquicas, la angustia y la despersonalización.



Importante

Las necesidades son esenciales y generan conocimientos, habilidades y destrezas para satisfacerlas. Las necesidades no son negociables y solo pueden cederse bajo imposición.



Actividades

2. Basándose en un caso real o ficticio, donde exista un conflicto entre dos agentes, proceda a escribir en un papel el análisis del PIN, determinando en primer lugar quiénes son los agentes, cuáles son su posiciones, su intereses, y cuáles sus necesidades. Hágalo haciendo las preguntas a las que responden cada uno.
-

2.2. El conflicto, tipos

Se pueden hacer muchas clasificaciones del conflicto, tantas como autores haya. Aquí se van a centrar en dos circunstancias para ello, en sus causas y en los autores o personas implicadas.

Según **Moore** (1994), hay cinco tipos de conflictos según sus causas:

- C. de relación.
- C. de información.
- C. de intereses.
- C. estructurales.
- C. de valores.

Conflictos de relación

Se deben a fuertes emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, a escasa o nula comunicación o a conductas negativas repetitivas.

Se denominan también **conflictos innecesarios**, y son aquellos en los que la satisfacción de las necesidades de una parte no impiden la satisfacción de los de la otra parte, y estos tienen como componentes la mala comunicación, estereotipos, desinformación, percepciones equivocadas del propósito o proceso.

La mayoría de las veces este tipo de conflictos dan lugar a fuertes discusiones, llegando incluso a convertirlo en un conflicto destructivo con resultados fatales.



Ejemplo

Los conflictos que hay en las relaciones sentimentales. Estos pueden causar un enorme lastre y ser motivo de separación. Tienen por protagonistas a dos personas con una fuerte relación, pero con aspectos, intereses, motivaciones, etc. de dos sujetos con caracteres distintos.

Conflictos de información

Se producen entre personas que manejan informaciones falsas o erróneas que son primordiales para poder tomar decisiones correctas. Esa falta de información o discrepancias de criterios causan un conflicto en ocasiones fácilmente remediables, ya que se producen por una información insuficiente entre las personas en conflicto. En otras ocasiones, pueden ser auténticos conflictos al no ser compatibles la información y los procedimientos empleados por las personas para recoger datos.



Ejemplo

Los que se dan entre jefes y empleados ante la falta de acuerdo de cuáles son los datos más importantes a tener en cuenta a la hora de desempeñar el trabajo en cuestión; al no establecer cuáles son los criterios sobre lo que es más relevante.

Conflictos de intereses

Son aquellos conflictos en los que las partes perciben que la única manera de satisfacer sus necesidades pasa por obstaculizar los intereses del otro.

Son conflictos que están causados por la competición, hay que sacrificar las necesidades del oponente para poder conseguir las propias. Se fundamentan en cuestiones sustanciales como el dinero, los recursos físicos, el tiempo..., cuestiones de procedimiento como la manera de resolver la disputa, y cuestiones psicológicas como el respeto, percepciones de confianza.



Recuerde

Para que se resuelva una disputa fundamentada en intereses, en cada una de estas tres áreas debe haberse tenido en cuenta y/o satisfecho un número significativo de los intereses de cada una de las partes.

Conflictos estructurales

Son conflictos causados por estructuras opresivas de relaciones humanas (Galtung, 1975). La mayoría de las veces estas estructuras están configuradas por fuerzas externas a las propias personas en conflicto.

La escasez de recursos físicos o de autoridad, los condicionamientos geográficos, el tiempo por demasiado o demasiado poco, las estructuras organizativas, etc. son los que promueven con frecuencia las conductas conflictivas. Este tipo de conflicto es el menos subjetivo, ya que no tiene que ver con los puntos de vista ni con las interpretaciones de las personas.

Los motivos que hoy en día dificultan una articulación armoniosa de cohesión social son las relaciones tan desiguales de poder entre los grupos humanos y clases sociales, que han dado lugar a situaciones de explotación, opresión y discriminación sociopolíticas.



Nota

Los conflictos estructurales de nuestra sociedad que disminuyen sus energías actuales y potenciales, haciéndola más excluyente e injusta, se dan en la educación, la salud, el desempleo, la seguridad ciudadana, la delincuencia, la violencia intrafamiliar, la corrupción, la mortalidad infantil, entre otros.

Conflictos de valores

Los valores son creencias que la gente emplea para dar sentido a sus vidas. Explican lo que es bueno o malo, verdadero o falso, justo o injusto.

Valores diferentes no tienen por qué causar conflictos. Las personas pueden vivir juntas en armonía teniendo sistemas de valores diferentes.

¿Cuándo surge entonces el conflicto? Cuando unos intentan imponer por la fuerza un conjunto de valores a otros, o pretenden que tengan vigencia exclusiva un sistema de valores que no admite la existencia de otros.



Importante

Lo que hace dramático el conflicto de valores fundamentales es precisamente la ausencia de un juez imparcial, es decir, de un sujeto o de un lugar fuera del mismo conflicto, que no sea el mismo involucrado en una interpretación de los mismos.

Otro criterio utilizado para clasificar los conflictos es el de los actores o personas implicadas. Así, **Lewicki, Litterer, Minton y Saunders** los clasifica en:

- C. intrapersonal o intrapsíquico.
- C. interpersonal.
- C. intragrupal.
- C. intergrupala.

Conflicto intrapersonal o intrapsíquico

Este conflicto ocurre dentro de los individuos, siendo su origen, ideas, pensamientos, emociones, valores, predisposiciones, impulsos, que entran en colisión unos con otros.

Este choque de fuerzas opuestas es lo que origina ese estado de tensión.



Ejemplo

En su puesto de trabajo, usted es el responsable de escoger al proveedor del material de oficina. Recientemente, su hijo enferma y los gastos que está teniendo hacen que no llegue a final de mes. Días antes de tomar la decisión sobre qué proveedor escogería, uno de ellos le ofrece una retribución si sale su empresa. ¿Qué haría?

Conflicto interpersonal

Son aquellos que tenemos con otras personas por falta de sociabilidad, empatía o escasa inteligencia emocional, por ejemplo: entre marido y mujer, jefe y subordinado, amigos, etc.



Ejemplo

Usted y su pareja necesitan que cada uno de sus dos hijos, mientras están fuera por trabajo, se queden en casa de los abuelos. Uno en la de los padres de su pareja, que están bien de salud y solo tienen que acompañarlos, y el otro en casa de los suyos, que están impedidos y necesitan ayuda para todo. Ninguno de los dos niños quiere ir a casa de sus abuelos, pero usted les dice que ellos son los que deben solucionar ese asunto.

Conflicto intragrupal

Son aquellos conflictos que se dan en el seno de un grupo determinado, entre miembros de un mismo grupo. Aparecen en el seno de las familias, corporaciones, clases, etc.

Afecta a la capacidad del grupo para resolver sus disputas y poder seguir persiguiendo eficazmente sus objetivos.



Ejemplo

El conflicto que se da entre los hinchas de un mismo equipo de fútbol.

Conflicto intergrupal

Son aquellos conflictos que se dan entre grupos de organizaciones diferenciados. Se producen, por ejemplo, entre dos naciones en guerra, entre un sindicato y la patronal, etc.

El conflicto aquí es muy complicado debido a la gran cantidad de personas implicadas y a las interacciones entre ellas. Ejemplo: la Guerra Civil Siria.

Se puede resumir que todos los conflictos se refieren a las personas. Como dice **Mindell**, “detrás de los problemas más difíciles hay personas, grupos de personas que no se llevan bien unos con otros”. Pero el conflicto interpersonal es, en muchos casos, la manifestación externa de algo que subyace debajo: podemos estar proyectando nuestros conflictos internos como si otras personas fueran las causantes de ellos, podemos estar reaccionando inconscientemente a la tensa dinámica del campo grupal o podemos estar sufriendo estructuras opresivas de las que no somos conscientes.



Recuerde

El primer paso para enfrentarse a un conflicto es saber cuál es su causa.



Actividades

3. Detalle un determinado conflicto, establezca a qué tipo pertenece y por qué. Una vez lo tenga, conteste a las siguientes preguntas:
- ▮ ¿Por qué se ha llegado a ese conflicto?
 - ▮ ¿Qué se podía haber hecho de otra manera?
 - ▮ ¿Qué parte o partes del sistema de creencias contribuyó a que este conflicto se desarrollara?
-

2.3. Aplicación práctica: agentes involucrados en el conflicto y necesidades

Lea la siguiente noticia y, a continuación, conteste a las cuestiones que se plantean.

Los vecinos de Béjar denuncian que un grupo de unos 30 gitanos, que desde el mes de mayo ocupan viviendas abandonadas de unos antiguos graneros, están generando alarma social en el vecindario colindante. La Asociación de Vecinos sostiene que el comportamiento de este colectivo no es el más correcto, no solo porque mendigan insistentemente por las casas, sino que también sospechan que sean autores de los robos que se han producido en algunas viviendas.

Pedro Solís, presidente de la asociación, recuerda que quisieron agredir a una mujer mayor por negarse a darles dinero y que desvalijaron la capilla de la Iglesia.

Los gitanos niegan todas estas acusaciones, incluso aseguran que son unos 20 y no 30 los que forman el asentamiento.

Manuel Soroya dice que están como temporeros y que han ido a trabajar en la recogida de la patata y que ahora esperan la temporada de la vendimia.

Los vecinos están muy disgustados porque piensan que estos gitanos se la saben todas, y que entre ellos se pasan la información para seguir haciendo de las suyas. Quieren que se vayan.

Los gitanos dicen que se marcharán en 5 o 6 meses y que no tienen ninguna intención de quedarse en esa localidad. Los vecinos lo saben, pero también que cuando ellos se vayan vendrán otros.

El conflicto en Mediación: tipología y su resolución adecuada

Los vecinos de Béjar aseguran que esta situación no tiene nada que ver con odios raciales, sino con la convivencia.

Pedro Soroya, hermano de Manuel, aclara que nunca han tenido problemas de convivencia en sus anteriores estancias.

Las condiciones en las que viven estos gitanos, sin suministro de luz, son insalubres y un olor nauseabundo se hace presente en el asentamiento, algo que aseguran no notar, al mismo tiempo que afirman vivir de un modo normal. El tema de la suciedad es el que más preocupa a los vecinos, que ven cómo los niños corretean desnudos y haciendo sus necesidades en plena calle.

Los vecinos se quejan de que la policía no hace nada, por lo que la solución se antoja complicada. Lo que desean los vecinos es que se derriben esas viviendas para que estos grupos no se puedan refugiar. Piensan que si el Alcalde interviniera, como pasó hace cuatro años, el problema se resolvería.

Los habitantes de Béjar aprovechan para denunciar la suciedad que existe a orillas del puente medieval que atraviesa el barrio y culpan al delegado del Gobierno, Sr. Otero, de incumplir la promesa de adecuar la zona.

Establezca quiénes son los agentes o personas que están involucradas en este conflicto. Analice el caso desde el punto de vista de cada una de las partes. Establezca cuáles son sus necesidades.

Solución

1. Los agentes:

- Pedro Solís, presidente de la asociación de vecinos.
- Los hermanos Soroya, como representantes de los gitanos.
- El representante del Ayuntamiento.

2. Análisis del caso:

- a. Por parte de los vecinos del barrio de Béjar: estos vecinos llevan años soportando la mala convivencia con unos grupos de gitanos, los cuales, unos llegan y otros van por ser temporeros, permaneciendo solo por unos meses en ese lugar, estando de paso, y por ello sin posibilidades de afianzar ese sitio como su hogar.
- b. Hablan de ellos siempre como colectivo, pero generalizando incluso entre los que hay ahora y los que han estado antes, igualando

el comportamiento de los anteriores con los que están ahora. No podrían identificarlos unos de otros, y dando por hecho que todos los sucesos que ocurren en su pueblo son llevados a cabo por ellos. Estos vecinos se quejan de la falta de normas, de obligaciones, de reglas de convivencia que para ellos son de oro, de situaciones de miedo, de abuso, de apropiación de su terreno, y de la impotencia que sienten, que una vez se vayan los que están vendrán otros con los mismos problemas, ya que todos son iguales.

La falta de comunicación se hace patente por el miedo a la reacción de ellos, a los que no conocen e identifican ya como delincuentes.

- c. Por parte del grupo gitano: este colectivo se defiende alegando que vienen a trabajar, que nunca han tenido problemas en otros lugares. Las malas condiciones en las que viven sin servicio eléctrico, sin agua, son patentes, conllevando ello a una forma de vida precaria, insalubre... pero es la que ellos están acostumbrados a llevar, porque no tienen otra alternativa.

La comunicación entre ellos y los vecinos es nula, en parte por la problemática que tienen, en parte por la presunción de que no se les quieren cerca y las demostraciones de no querer relación con ellos. Saben que, hagan lo que hagan, no van a ser aceptados, porque la forma de vida que ellos llevan no gusta, pero es imposible en la situación en la que se encuentran llevar otro tipo de vida.

3. Necesidades:

- a. Vivir con tranquilidad, sin temores a que les roben o les insulten; que los grupos que se asienten cerca de su barrio tengan unas normas de convivencia y de salubridad; que el Ayuntamiento ponga en marcha esas normas y que sean cumplidas por todos.
- b. Vivir el tiempo que estén trabajando sin que les molesten ni les vean como unos animales; que tengan en cuenta sus costumbres y su forma de vida; que les faciliten los servicios necesarios para poder vivir con una cierta dignidad.

3. Resumen

El conflicto ocurre cuando se dan diferencias entre individuos, dentro del propio individuo o entre grupos, sobre recursos, necesidades o valores. Es decir, es aquella situación en la que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades y deseos son incompatibles o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel importante los sentimientos y las emociones, y donde la relación entre las personas puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución.

Aunque algunas de las percepciones negativas sobre el conflicto son recibidas a través de la familia y los mensajes de la sociedad, el conflicto en sí no es ni positivo ni negativo. El conflicto puede ser destructivo si no es resuelto, o cuando escala hasta el uso de la violencia, o el conflicto puede ser positivo, constructivo, permitiéndonos examinar nuestras diferencias y haciéndonos avanzar resolviéndolos.

Como afirma Rossel en *New York Times* (1950), “la humanidad puede sobrevivir en paz o no, depende de lo que queramos las personas”. Y desde este sentido, “el conflicto se produce desde el componente interpersonal, su origen es la competencia y la desconfianza, son las partes implicadas las que están llamadas a resolverlo”.